

**REF.: APLICA SANCIÓN DE MULTA A CAT
CORREDORES DE SEGUROS Y SERVICIOS
S.A.**

VISTOS:

1) Lo dispuesto en los artículos 3 N°6, 5, 20 N°4, 37, 38, 39 y 52 del Decreto Ley N°3.538, que crea la Comisión para el Mercado Financiero (“**DL N°3538**”); en el artículo 1° y en el Título III de la Normativa Interna de Funcionamiento del Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, que consta en la Resolución Exenta N° 3.871 de 2022; en el Decreto Supremo N°1.207 del Ministerio de Hacienda de 2017; 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) El artículo 57 del D.F.L. N°251, Ley de Seguros (“**DFL 251**”).

3) El artículo 10 del Decreto Supremo de Hacienda N°1.055, Reglamento de Auxiliares de Comercio de Seguros (“**DS 1055**”).

4) La Sección III de la Circular N° 2.123 (“**Circular 2123**”).

5) La Sección III de la Circular N° 2.148 (“**Circular 2148**”).

CONSIDERANDO:

I. DE LOS HECHOS

I.1. ANTECEDENTES GENERALES

1. Mediante **Minuta N°2 de fecha 17 de febrero de 2020** (“**Denuncia**”), el **Área Protección al Inversionista y Asegurado (“APIA”)**, remitió al **Fiscal de la Unidad de Investigación (“Fiscal” o “UI”)** el **Informe N°2/2020**, en el cual denunció distintos reclamos recibidos que daban cuenta de comercializaciones telefónicas de seguros con defectos en la oferta y venta, en las que se evidenciaba una falta de asesoría y deficiencias en la intermediación realizada por CAT Corredores de Seguros y Servicios S.A. (“**Investigada**”, “**CAT**” o “**Corredora**”), las cuales infringirían las obligaciones previstas en la Sección III de la Circular N°2148, el artículo 57 del DFL N°251 y el artículo 10 del D.S. N°1055, lo que implicaba una comercialización defectuosa de los seguros.



2. Mediante Resolución UI N°64 de fecha 28 de diciembre de 2021, el Fiscal inició una investigación con el objeto de determinar si los hechos denunciados por el APIA podían ser constitutivos de alguna(s) de la(s) infracción(es) prevista(s) en la Circular N°2148, en la normativa dictada por este Organismo y en otras disposiciones complementarias.

3. Mediante correo electrónico de fecha 6 de enero de 2022 (“Complemento Denuncia”), la **Dirección de Reclamaciones de Clientes Financieros (“DRCF”)** –unidad continuadora de APIA–, remitió a la Unidad de Investigación un complemento a la Minuta N°2 de fecha 17 de febrero de 2020, con 58 reclamos que daban cuenta de ventas telefónicas de seguros que infringirían las obligaciones previstas en el numeral III de la Circular N°2148, el artículo 57 del DFL N°251 y el artículo 10 del DS N°1055, por deficiencias en la oferta de seguros vía telefónica intermediados por CAT, configurando una comercialización defectuosa e incumpliendo la normativa que rige el mercado asegurador.

4. Mediante Resolución UI N°18 de fecha 25 de febrero de 2022, el Fiscal inició una investigación con el objeto de determinar si los hechos denunciados por DRCF podían ser constitutivos de alguna(s) de la(s) infracción(es) prevista(s) en la Circular N° 2.148, en la normativa dictada por este Organismo y en otras disposiciones complementarias. La Resolución UI N°18/2022 dispuso la acumulación de los nuevos antecedentes a la Investigación iniciada mediante Resolución UI N°64/2021.

5. Mediante Oficio Reservado UI N°282 de fecha 18 de marzo de 2022 (“Oficio de Cargos”), que rola a fojas 84 y siguientes del expediente administrativo, el Fiscal formuló cargos a **CAT Corredores de Seguros y Servicios S.A.**

6. Mediante presentación de fecha 2 de mayo de 2022 (“Descargos”), la Investigada evacuó sus descargos.

7. Finalmente, mediante Oficio Reservado UI N°634 de fecha 8 de junio de 2022 (“Informe Final”), el Fiscal remitió a este Consejo (“Consejo”) de la Comisión para el Mercado Financiero (“Comisión” o “CMF”), su informe final de la investigación y el expediente administrativo de este Procedimiento Sancionatorio.

I.2. HECHOS.

1. De acuerdo con los antecedentes recabados por la Unidad de Investigación, se determinaron los siguientes hechos:

2. CAT Corredores de Seguros y Servicios S.A., RUT 77.218 570-7, es una corredora de seguros con registro vigente, supervisada por esta Comisión.

3. Durante los años 2018, 2019, 2020 y 2021, la Investigada comercializó telefónicamente las siguientes pólizas de seguros, según consta de las grabaciones contenidas en el Anexo N°1 del Oficio de Cargos:



N°	Nombre Cliente	Rut Cliente	Fecha venta telefónica	Compañía aseguradora	Póliza colectiva	Certificado de Cobertura
1	Rubén Antonio Olivier Quezada	14.443.356-4	06.12.2018	Compañía de Seguros Confuturo S.A	N°400029 "Muerte Accidental 1000 UF Con Premio Por Permanencia"	N° CE-009017047-000006390
2	Rubén Antonio Olivier Quezada	14.443.356-4	12.04.2019	Metlife Chile Seguros de Vida S.A	N°2190652 "Seguro Accidente Protegido"	N° CE-009223567-000007332
3	Evelyn Simoney Sandy Orias Muñoz	13.937.279-4	26.02.2019	Compañía de Seguros Confuturo S.A	N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia"	N° CE-009149284-000007007
4	Lucila Natalie González	17.793.787-8	23.03.2018	Seguros Generales Suramericana S.A	N°4941124 "Desempleo e incapacidad temporal canasta familiar con premio permanencia"	N° CE-008578416-000004613.
5	Daniel Gerardo Inzunza Herrera	6.858.692-5	11.04.2018	MetLife Chile Seguros de Vida S.A	"Seguro accidente protegido plus"	N° CE-008598975-000004673.
6	Feliciana Asencios Calderón	22.616.052-3	04.03.2019	Compañía de Seguros Confuturo S.A	N°400029 "Seguro muerte accidental 2000 UF con	N° 9170392



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5098-22-63071-R **SGD: 2022080315417**

					premio por permanencia"	
7	Diego Ignacio Peñaloza Peñaloza	19.163.170-6	07.12.2018	MetLife Chile Seguros de Vida S.A	"Seguro accidente protegido plus"	N° CE-009019910-000006404
8	Diego Ignacio Peñaloza Peñaloza	19.163.170-6	05.04.2019	MetLife Chile Seguros de Vida S.A	N°9960 "Protección integral"	N°10030
9	Diego Ignacio Peñaloza Peñaloza	19.163.170-6	22.08.2018	MetLife Chile Seguros de Vida S.A	N°2190268 "Seguro aniversario"	N° 8822236
10	Evelyn Alejandra Azócar Muñoz	13.235.561-4	05.11.2018	Compañía de Seguros Confuturo S.A	N° 400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia"	N° CE-008954793-000005997
11	Simón Emanuel Fernandoy Zavala	17.791.761-3	22.01.2019	Compañía de Seguros Confuturo S.A	N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 uf con premio por permanencia"	N° CE-009096737-000006736
12	Patricia Andrea Flores Gaete	9.897.274-9	28.10.2020	Mapfre Compañía de Seguros de Vida de Chile S.A	"Seguro Accidentes Personales Premio a la Permanencia"	N°9741790
13	Patricia Andrea Flores Gaete	9.897.274-9	02.11.2020	BNP Paribas Cardif	"Seguro Accidente Protegido"	N°9743590



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5098-22-63071-R **SGD: 2022080315417**

				Seguros de Vida S.A		
14	Rosa Elena Morales Sánchez	12.415.003-5	12.03.2019	MetLife Chile Seguros de Vida S.A	N°2190652 "Seguro Accidente Protegido"	N° CE-009173482-000007137
15	Rosa Elena Morales Sánchez	12.415.003-5	07.09.2020	BNP Paribas Cardif Seguros de Vida S.A	N°220071351 "Seguro Accidentes Personales Aniversario"	N° CE-009720904-000010327
16	Rosa Elena Morales Sánchez	12.415.003-5	18.01.2021	BNP Paribas Cardif Seguros de Vida S.A	N°220071348 "Seguro Protección Integral"	N° CE-009785386-000011364
17	Karina Denisse Soto Zamora	18.114.339-8	15.10.2020	Mapfre Compañía de Seguros Vida de Chile S.A	N° 1475001489 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con bonificación por permanencia"	N° CE-009735970-000010534
18	Sandra Lorena Gavilán Duran	9.968.413-5	22.10.2020	Mapfre Compañía de Seguros Vida de Chile S.A	N°1475001489 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con bonificación por permanencia"	N° CE-009739275-000010575
19	Héctor Eduardo Novoa Palma	11.685.844-4	04.06.2020	Mapfre Compañía de	N°1475001489 "Seguro de muerte"	N° CE-009683398-000009829



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5098-22-63071-R **SGD: 2022080315417**

				Seguros Vida de Chile S.A	accidental 1000 UF con bonificación por permanencia"	
20	Patricia Ortiz Salvatierra	9.897.274-9	03.09.2020	BNP Paribas Cardif Seguros de Vida S.A	N°220071347 "Seguro accidente protegido"	N° CE-009720735-000010327
21	Cecilia González González	10.958.916-0	29.03.2021	Mapfre Compañía de Seguros Vida de Chile S.A	N°1475001489 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con bonificación por permanencia"	N° CE-009824977-000011576
22	Alexis Teddy Androvez Castillo	13.670.990-9	10.03.2021	Mapfre Compañía de Seguros Vida de Chile S.A	N°1475001489 "Seguro de muerte accidental 1000 uf con bonificación por permanencia"	N° CE-009813871-000011434
23	Lucía De Las Mercedes Ponce Arenas	5.617.928-3	18.03.2021	BNP Paribas Cardif Seguros de Vida S.A	N°220071351 "Seguro de accidentes personales: aniversario"	N° CE-009823945-000011576
24	Lucía De Las Mercedes Ponce Arenas	5.617.928-3	09.12.2019	MetLife Chile Seguros de Vida S.A	"Seguro accidentes personales para oferta por medio de sistemas de telefonía u	N° CE-009530032-000008589



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5098-22-63071-R SGD: 2022080315417

					otros análogos, seguro vivir más"	
25	Lucía Yesenia Rodríguez	24.051.159-2	14.10.2020	Mapfre Compañía de Seguros Vida de Chile S.A	N°1475001489 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con bonificación por permanencia"	N° CE- 009735020- 000010524
26	Pablo Alejandro Beroiza Aguirre	11.686.630-7	07.10.2020	Mapfre Compañía de Seguros Vida de Chile S.A	N°1475001489 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con bonificación por permanencia"	N° CE- 009732458- 000010492
27	Iván Andrés López Rubio	8.536.144-9	04.11.2019	MetLife Chile Seguros de Vida S.A	N° 2190220 "Seguro súper protección"	N° CE- 009488264- 000008412
28	Iván Andrés López Rubio	8.536.144-9	15.03.2019	MetLife Chile Seguros de Vida S.A	N° 2190110 "Protección integral"	N° CE- 009180799- 000007158
29	Iván Andrés López Rubio	8.536.144-9	01.04.2020	MetLife Chile Seguros de Vida S.A	N° 2190268 "Seguro aniversario"	S/N
30	Claudio Mario Cuevas Lara	11.407.615-5	12.03.2020	MetLife Chile Seguros de Vida S.A	N°2190110 "Protección integral"	N° CE- 009645060- 000009195
31	Luis Alfredo Alvarado Bastidas	11.548.769-8	16.02.2021	Mapfre Compañía de Seguros Vida de Chile S.A	N°1475001489 "Seguro de muerte accidental	N° CE- 009800243- 000011276



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5098-22-63071-R **SGD: 2022080315417**

					1000 UF con bonificación por permanencia"	
32	Pamela Claudia Astudillo Estay	10.330.504-7	03.05.2019	Compañía de Seguros Confuturo S.A	N°400029 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia"	N° CE-009254783-000007451
33	Mauricio Farabundo Bustos Macker	18.848.365-8	07.05.2021	Mapfre Compañía de Seguros Vida de Chile S.A	N°1475001489 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con bonificación por permanencia"	N° CE-009842645-000011770
34	Nancy Bascur Contreras	13.145.353-1	26.03.2020	Mapfre Compañía de Seguros Vida de Chile S.A	N° 1475001489 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con bonificación por permanencia"	N° CE-009652656-000009314
35	Jacqueline de Las Mercedes Lobos Bustos	10.315.394-8	11.08.2020	Mapfre Compañía de Seguros Vida de Chile S.A	N°1475001489 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con bonificación por permanencia"	N° CE-009705656-000010131



36	Héctor Pinochet Pinochet	7.098.019-3	12.09.2019	Mapfre Compañía de Seguros de Vida de Chile S.A	"Seguro de muerte accidental 1000 UF con bonificación por permanencia"	N°9435635
37	Marcelo Javier Carroza Canto	11.621.298-6	17.01.2019	Compañía de Seguros Confuturo S.A	N°400029 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia"	N° CE- 009086010- 00006693
38	Miriam Del Pilar Toro Gutiérrez	6.905.432-3	02.05.2019	Compañía de Seguros Confuturo S.A	N°400029 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia"	N° CE- 009250286- 00007428
39	Gabriel Sebastián Veas Román	17.508.265-4	08.04.2019	Compañía de Seguros Confuturo S.A	N° 400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia"	N° CE- 009215105- 000007277
40	Humberto Segundo Contreras Velázquez	4.778.586-3	06.03.2019	Compañía de Seguros Confuturo S.A	N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia"	N° CE- 009164602- 000007101



41	José Ancavil Giménez	13.318.752-9	05.07.2018	Metlife Chile Seguros de Vida S.A	N°340010093 "Seguro muerte accidental y reembolso de gastos médicos apoyo total"	N° CE- 008744791- 000005057
42	Luis Orlando Díaz González	6.567.310-K	01.03.2019	Compañía de Seguros Confuturo S.A	N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia"	N° CE- 009155897- 000007057
43	Luis Vera Piña	7.511.835-K	15.04.2020	MetLife Chile Seguros de Vida S.A	N° 340010093 "Seguro muerte accidental y reembolso de gastos médicos apoyo total"	N° CE- 009662641- 000009455
44	Wladimir Castro Araya	16.321.017-7	26.12.2018	Compañía de Seguros Confuturo S.A.	N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia"	N° CE- 009052039- 000006554
45	Felipe Enrique Zúñiga Rivera	18.327.287-K	05.04.2019	Compañía de Seguros Confuturo S.A	N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia"	N° CE- 009212921- 000007268



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5098-22-63071-R SGD: 2022080315417

46	Rubén Vergara Rodríguez	11.722.185-7	21.07.2020	Mapfre Compañía de Seguros Vida de Chile S.A	N°1475001489 "Seguro muerte accidental 1000 UF con bonificación por permanencia"	N° CE-009699468-000009992
47	Sally Inés Amor Matus Meza	8.664.648-K	30.01.2019	Metlife Chile Seguros de Vida S.A	N°340010093 "Seguro muerte accidental y reembolso de gastos médicos apoyo total"	N° CE-009111836-000006792
48	Mackendy Tilus	24.967.637-3	03.02.2020	Metlife Chile Seguros de Vida S.A	N° 2190652 "Seguro accidente protegido"	N° CE-009601367-000008949
49	Sonia del Pilar Lema Huen	9.027.891-6	23.07.2019	Metlife Chile Seguros de Vida S.A	N° 2190652 "Seguro accidente protegido"	N° CE-009361901-000007873
50	Jorge del Carmen López Gajardo	6.421.515-9	06.09.2019	Mapfre Compañía de Seguros Vida de Chile S.A	N°147500 "Seguro muerte accidental 1000 UF con bonificación por permanencia"	N° CE-009426848-000008106
51	Mónica Castro Delgado	10.353.512-3	04.07.2019	MetLife Chile Seguros de Vida S.A	N°2190110 "Protección integral"	N° CE-009379752-000007954
52	Rosa González Machuca	7.225.016-8	27.08.2018	Compañía de Seguros	N°400029 "Seguro muerte"	N° CE-008829915-000005393



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5098-22-63071-R SGD: 2022080315417

				Confuturo S.A	accidental 1000 UF con premio por permanencia"	
53	Cristián Andrés Lagos Garrido	14.174.714-2	16.04.2018	Itaú Chile Compañía de Seguros de Vida S.A	N°757 "Seguros Nuevo premio a la permanencia al 7mo Año"	N° CE-008607922-000004698
54	Nicole Rivera Rosales	16.813.748-6	14.08.2018	MetLife Chile Seguros de Vida S.A	N°2190652 "Seguro accidente protegido"	N°8809179
55	Claudia Andrea Toloza Moraga	10.787.947-1	05.09.2018	Seguros Generales Suramericana S.A	N°4941124 "Desempleo e incapacidad temporal canasta familiar"	N° CE-008850227-000005321
56	Luis Maragaño Álvarez	7.185.476-0	05.07.2019	Compañía de Seguros Confuturo S.A	N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia"	N° CE-009379855-000007954
57	Claudio Alex Luna Cárdenas	9.369.408-2	18.03.2019	MetLife Chile Seguros de Vida S.A.	N°2190110 "Seguro protección integral"	N° CE-009181932-000007173
58	Sergio Nicolás Aguayo Flores	17.914.161-2	24.09.2018	MetLife Chile Seguros de Vida S.A	N°2190652 "Seguro accidente protegido"	N° CE-008874595-000005369



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
 FOLIO: RES-5098-22-63071-R SGD: 2022080315417

59	Américo Balbontín Balbontín	17.441.113-1	29.01.2019	MetLife Chile Seguros de Vida S.A	N° 340010093 "Seguro muerte accidental y reembolso de gastos médicos apoyo total"	N° CE- 009102943- 000006754
60	Carlos Nicolás Salgado Peña	10.395.072-4	22.08.2018	Compañía de Seguros Confuturo S.A	N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia"	N° CE- 008822154- 000005253
61	Gladys Betzabé Montero Vidal	10.274.885-9	03.12.2018	Compañía de Seguros Confuturo S.A	N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia"	N° CE- 009004303- 000006327
62	Andrea Montero Pacheco	17.273.747-1	03.01.2019	Compañía de Seguros Confuturo S.A	N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia"	N° CE- 009057696- 000006583
63	Paula Saavedra Villablanca	12.696.774-8	27.12.2018	MetLife Chile Seguros de Vida S.A	N°2190652 "Seguro accidente protegido"	N° CE- 009051937- 000006554
64	Paula Saavedra Villablanca	12.696.774-8	23.08.2018	Compañía de Seguros Confuturo S.A	N°400029 "Seguro muerte accidental"	N°8825590



					1000 UF con premio por permanencia"	
65	María Inés Galdames Saravia	6.162.458-9	20.08.2018	Compañía de Seguros Confuturo S.A	N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia"	N° CE-008816996-000005274
66	Ariel Díaz del Valle	11.798.815-5	12.06.2018	MetLife Chile Seguros de Vida S.A	N° 2190652 "Seguro accidente protegido"	N° CE-008706982-000004957
67	Ariel Díaz del Valle	11.798.815-5	26.10.2018	MetLife Chile Seguros de Vida S.A	N° 2190110 "Póliza protección integral"	N° CE-008942649-000005955
68	José Miguel Díaz Campos	7.768.603-7	17.01.2019	Compañías de Seguros Confuturo S.A	N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia"	N° CE-009085590-000006693
69	Jose Miguel Diaz Campos	7.768.603-7	09.11.2018	MetLife Chile Seguros de Vida S.A	N° 340010093 "Seguro muerte accidental y reembolso de gastos médicos apoyo total"	N° CE-008969956-000006092
70	Teresa Jesús Meliñir Inzunza	10.495.160-0	08.08.2018	Compañías de Seguros Confuturo S.A	N°400029 "Seguro muerte accidental"	N° CE-008801450-000005205



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5098-22-63071-R SGD: 2022080315417

					1000 UF con premio por permanencia"	
71	Loreto Andrea Pavez Carreño	18.322.364-K	27.09.2018	MetLife Chile Seguros de Vida S.A	"Seguro accidente protegido plus"	N°8898780
72	Loreto Andrea Pavez Carreño	18.322.364-K	13.06.2018	MetLife Chile Seguros de Vida S.A	N°340010093 "Seguro muerte accidental y reembolso de gastos médicos apoyo total"	N° CE-008709526-000004964

4. En los referidos procesos de comercializaciones telefónicas de seguros, la Investigada no ilustró, ni prestó asesoría a los clientes sobre las condiciones de los respectivos contratos, su extensión y, en general, no entregó toda la información necesaria para que los clientes pudieran decidir de forma clara e informada si deseaban contratar el seguro comercializado telefónicamente. En las comercializaciones telefónicas identificadas previamente, la Investigada incurrió en una o más de las siguientes situaciones, según consta en el Anexo N° 2 del Oficio de Cargos: i) no dio a conocer claramente el motivo del contacto telefónico e indicó que exclusivamente se entregaría información, un beneficio o un derecho; ii) no comunicó de forma clara e inequívoca que se estaba ofreciendo un seguro; iii) no indicó claramente el costo o prima; iv) indujo a confusión al cliente al destacar beneficios sin costos adicionales; y v) no informó con claridad al cliente que se trataba de un seguro colectivo.

5. Durante el año 2019, la Investigada comercializó telefónicamente las siguientes pólizas ofrecidas en el contexto de repactaciones o súper avances, según consta de las grabaciones contenidas en el Anexo N° 1 del Oficio de Cargos:

N°	Nombre Cliente	Rut Cliente	Fecha venta telefónica	Compañía Aseguradora	Póliza colectiva	Certificado de Cobertura
73	Elena Manríquez Poblete	10.664.528-0	22.08.2019 22.08.2019	BNP Paribas Cardif Seguros de Vida S.A	N° 215071015 "Seguro vida avance y súper avance efectivo Vida"	N°9403501 y N°9403502



74	Rodrigo Carvajal Rojo	14.530.763-5	16.05.2019	BNP Paribas Cardif Seguros de Vida S.A	N°218071251 "Seguro accidentes personales plan de cuotas"	N° CE-009267628-000007499
75	Rodrigo Carvajal Rojo	14.530.763-5	16.05.2019	BNP Paribas Cardif Seguros de Vida S.A	N°215071015 "Seguro de Vida Plus repactaciones"	N° CE-009267627-000007499
76	Víctor Jerez Ibáñez	6.554.633-7	02.07.2019	BNP Paribas Cardif Seguros de Vida S.A	N°215071015 "Seguro vida avance y súper avance efectivo"	N°9348207

6. En los referidos casos de comercializaciones telefónicas de seguros ofrecidos en el contexto de repactaciones o súper avances, la Investigada no ilustró, ni prestó asesoría a los clientes sobre las condiciones de los respectivos contratos, su extensión y, en general, no entregó toda la información necesaria para que los clientes pudieran decidir de forma clara e informada si deseaban contratar el seguro comercializado telefónicamente. En las comercializaciones telefónicas identificadas previamente, la Investigada incurrió en una o más de las siguientes situaciones, según consta en el Anexo N° 2 del Oficio de Cargos: i) no señaló con claridad al cliente que el seguro que le ofrecían contratar no estaba relacionado a la repactación o súper avance que estaba solicitando, dándole a entender que era parte del procedimiento para cursar la repactación o súper avance; ii) no indicó claramente el costo o prima del seguro y iii) no informó con claridad al cliente que se trataba de un seguro colectivo.

I.3. ANTECEDENTES RECOPIADOS DURANTE LA INVESTIGACIÓN.

Durante la investigación el Fiscal aparejó al Procedimiento Sancionatorio los siguientes antecedentes:

1. Minuta N°2, de fecha 17 de febrero de 2020, remitido por APIA a la Unidad de Investigación.

Mediante Minuta N°2, el APIA remitió su denuncia interna, adjuntando los siguientes documentos:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5098-22-63071-R SGD: 2022080315417

i) Informe N°2/2020, en el cual denunció problemas y deficiencias en la intermediación de seguros de CAT Corredores de Seguros y Servicios S.A.

ii) Rubén Antonio Olivier Quezada, RUT 14.443.356-4.

a) Reclamo en contra de CAT presentado por el Sr. Olivier ante esta Comisión de fecha 13 de septiembre de 2019.

b) Copia de reclamo presentado por el Sr. Olivier en la sucursal de Almacenes Paris de Marina Arauco de fecha 10 de agosto de 2019.

c) Oficio Ordinario N°31191, de fecha 02 de octubre de 2019, remitido por el Sr. Juan Eduardo Reyes Rubio, coordinador del ex APIA a CAT.

d) Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°31191, de fecha 09 de octubre de 2019. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

- Copia de certificado de cobertura N°CE-009017047-000006390 de la póliza colectiva 400029 "Muerte Accidental 1000 UF Con Premio Por Permanencia", de la aseguradora Compañía de Seguros Confuturo S.A, intermediada por CAT contratada por el Sr. Olivier el 06 de diciembre de 2018, mediante la modalidad de venta telefónica grabada.

- Copia de certificado de cobertura N°CE-009223567-000007332 de la póliza colectiva N°2190652 "Seguro Accidente Protegido", de la aseguradora Metlife Chile Seguros de Vida S.A., intermediada por CAT contratada por el Sr. Olivier el 12 de abril de 2019, mediante la modalidad de venta telefónica grabada.

- Copia de audio de venta telefónica, de fecha 06 de diciembre de 2018, en el que CAT vendió al Sr. Olivier, la póliza colectiva N°400029 "Muerte Accidental 1000 UF Con Premio Por Permanencia", certificado de cobertura N°CE-009017047-000006390.

- Copia de audio de venta telefónica, de fecha 12 de abril de 2019, en el que CAT vendió al Sr. Olivier, la póliza de colectiva N°2190652 "Seguro Accidente Protegido", certificado de cobertura N°CE-009223567-000007332.

e) Oficio Ordinario N°39282, de fecha 12 de diciembre de 2019, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del APIA a CAT, representando a ésta por las infracciones y deficiencias en la venta telefónica de las pólizas N°CE-009017047-000006390 y N°CE-009223567-000007332.

f) Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°39282, de fecha 17 de diciembre de 2019.



g) Oficio Ordinario N°41237, de fecha 31 de diciembre de 2019, remitido por el Sr. Juan Eduardo Reyes Rubio, coordinador del APIA al Sr. Olivier, informando los resultados de su reclamo.

iii) Evelyn Simoney Sandy Orias Muñoz, RUT

13.937.279-4.

a) Respuesta al reclamo N° R2019W3016729, remitida por CAT al Sernac, de fecha 17 de junio de 2019.

b) Reclamo de la Sra. Orias en contra de CAT, remitido por el Sernac a esta Comisión de fecha 20 de junio de 2019.

c) Oficio Ordinario N°18862, de fecha 28 de junio de 2019, remitido por el Sr. Juan Eduardo Reyes Rubio, coordinador del APIA a CAT.

d) Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°18862, de fecha 05 de julio de 2019. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

- Copia de certificado de cobertura N°CE-009149284-000007007, de la póliza colectiva N°400029 “Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia”, de la aseguradora Compañía de Seguros Confuturo S.A, intermediada por CAT, contratada por la Sra. Orias el 26 de febrero de 2019, mediante la modalidad de venta telefónica grabada.

- Copia de audio de venta telefónica de fecha 26 de febrero de 2019, en el que CAT vendió a la Sra. Orias, la póliza colectiva N°400029 “Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia”, certificado de cobertura N°CE-009149284-000007007.

e) Oficio Ordinario N°29043, de fecha 10 de septiembre de 2019, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del APIA a CAT, representando a ésta por las infracciones y deficiencias en la venta telefónica de la póliza N°CE-009149284-000007007.

f) Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°29043, de fecha 13 de septiembre de 2019.

g) Oficio Ordinario N°29394, de fecha 13 de septiembre 2019, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del APIA a la Sra. Orias, informando los resultados de su reclamo.

iv) Lucila Natalie González Tobar, RUT 17.793.787-

8.

a) Reclamo en contra de CAT presentado por la Sra. González ante esta Comisión de fecha 24 de enero de 2019.

b) Oficio Ordinario N°2951, de fecha 28 de enero de 2019, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA a CAT.



c) Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°2951, de fecha 04 de febrero de 2019. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

- Copia de certificado de cobertura N°CE-008578416-000004613 de la póliza colectiva N°4941124 "Desempleo e incapacidad temporal canasta familiar con premio permanencia" de la aseguradora Seguros Generales Suramericana S.A., intermediada por CAT, contratada por la Sra. González el 23 de marzo de 2018, mediante la modalidad de venta telefónica grabada.

- Copia de audio de venta telefónica, de fecha 23 de marzo de 2018, en el que CAT vendió a la Sra. González, la póliza colectiva N°4941124 "Desempleo e incapacidad temporal canasta familiar con premio permanencia", certificado de cobertura N°CE-008578416-000004613.

d) Oficio Ordinario N°15639, de fecha 23 de mayo de 2019, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA a CAT y Seguros Generales Suramericana S.A.

e) Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°15639, de fecha 30 de mayo de 2019.

f) Respuesta de Seguros Generales Suramericana S.A al Oficio Ordinario N°15639, de fecha 30 de mayo de 2019.

g) Oficio Ordinario N°16840, de fecha 05 de junio de 2019, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA a CAT y Seguros Generales Suramericana S.A.

h) Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°16840, de fecha 10 de junio de 2019.

i) Respuesta de Seguros Generales Suramericana S.A al Oficio Ordinario N°16840, de fecha 10 de junio de 2019.

j) Oficio Ordinario N°19228, de fecha 01 de julio de 2019, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA a la Sra. González, informando los resultados de su reclamo.

k) Oficio Ordinario N°40806, de fecha 26 de diciembre de 2019, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA a CAT, representando a CAT por las infracciones y deficiencias en la venta telefónica de la póliza N°CE-008578416-000004613.

v) Daniel Gerardo Inzunza Herrera, RUT 6.858.692-5

a) Reclamo en contra de CAT presentado por el Sr. Inzunza ante esta Comisión de fecha 05 de febrero de 2019.



b) Respuesta de CAT al reclamo del Sr. Inzunza de fecha 04 de febrero de 2019.

c) Oficio Ordinario N°6328, de fecha 01 de marzo de 2019, remitido por el Sr. Andrés García Durán, coordinador del APIA CAT.

d) Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°6320, de fecha 07 de marzo de 2019. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

- Copia de certificado de cobertura N°CE-008598975-000004673 "Seguro accidente protegido plus", de la aseguradora MetLife Chile Seguros de Vida S.A., intermediada por CAT, contratada por el Sr. Inzunza el 11 de abril de 2018, mediante la modalidad de venta telefónica grabada.

- Copia de audio de venta telefónica, de fecha 11 de abril de 2018, en la que CAT vendió al Sr. Inzunza la póliza "Seguro accidente protegido plus", certificado de cobertura N°CE-008598975-000004673.

e) Oficio Ordinario N°12815, de fecha 29 de abril de 2019, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del APIA a CAT, representando a ésta las infracciones y deficiencias en la venta telefónica de la póliza N°CE-008598975-000004673.

f) Oficio Ordinario N°13248, de fecha 02 de mayo de 2019, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del APIA a al Sr. Inzunza, informando los resultados de su reclamo.

vi) Feliciano Asencios Calderón, RUT 22.616.052-

3.

a) Reclamo en contra de CAT presentado por la Sra. Asencios ante esta Comisión de fecha 02 de julio de 2019.

b) Oficio Ordinario N°21533, de fecha 15 de julio de 2019, remitido por el Sr. Andrés García Durán, coordinador del ex APIA a CAT.

c) Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°21533, de fecha 23 de julio de 2019. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

- Copia de audio de venta telefónica, de fecha 04 de marzo de 2019, en la que CAT vendió a la Sra. Asencios la póliza colectiva N°400029 "Seguro muerte accidental 2000 UF con premio por permanencia", certificado de cobertura N° 9170392. de la aseguradora Compañía de Seguros Confuturo S.A., intermediada por CAT.

d) Oficio Ordinario N°25537, de fecha 16 de agosto de 2019, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA a CAT, representando a ésta las infracciones y deficiencias en la venta telefónica de la póliza N° 9170392.



e) Oficio Ordinario N°25551, de fecha 16 de agosto de 2019, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA al Sr. Ascencios, informando los resultados de su reclamo.

vii) Diego Ignacio Peñaloza Peñaloza, RUT

19.163.170-6.

a) Respuesta al reclamo N° R2019W2998381, remitida por CAT al Sernac, de fecha 11 de junio de 2019.

b) Reclamo del Sr. Peñaloza en contra de CAT, remitido por el Sernac a esta Comisión de fecha 13 de junio de 2019.

c) Oficio Ordinario N°18505, de fecha 27 de junio de 2019, remitido por el Sr. Andrés García Durán, coordinador del ex APIA a CAT.

d) Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°18505, de fecha 15 de julio de 2019.

e) Oficio Ordinario N°21533, de fecha 29 de julio de 2019, remitido por el Sr. Andrés García Durán, coordinador del ex APIA a CAT.

g) Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°21533, de fecha 02 de agosto de 2019. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

- Copia de audio de venta telefónica, de fecha 07 de diciembre de 2018, en la que CAT vendió al Sr. Peñaloza la póliza de "Seguro accidente protegido plus", certificado de cobertura N°CE-009019910-000006404, de la aseguradora MetLife Chile Seguros de Vida S.A., intermediada por CAT.

- Copia de audio de venta telefónica, de fecha 05 de abril de 2019, en el que CAT vendió a el Sr. Peñaloza la póliza colectiva N°9960 "Protección integral", certificado de cobertura N°10030, de la aseguradora MetLife Chile Seguros de Vida S.A., intermediada por CAT.

- Copia de audio de venta telefónica, de fecha 22 de agosto de 2018, en la que CAT vendió al Sr. Peñaloza la póliza colectiva N°2190268 "Seguro aniversario", certificado de cobertura N° 8822236, de la aseguradora MetLife Chile Seguros de Vida S.A., intermediada por CAT.

f) Oficio Ordinario N°24378, de fecha 06 de agosto de 2019, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA a CAT, representando a ésta las infracciones y deficiencias en la venta telefónica de las pólizas N°CE-009019910-000006404, N°10030 y N° 8822236.

g) Oficio Ordinario N°24418, de fecha 06 de agosto de 2019, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA a al Sr. Peñaloza, informando los resultados de su reclamo.



viii) Evelyn Alejandra Azócar Muñoz, RUT

13.235.561-4.

a) Respuesta al reclamo N° R2019W2789439, remitida por CAT al Sernac, de fecha 21 de febrero de 2019.

b) Reclamo de la Sra. Azocar en contra de CAT, remitido por el Sernac a esta Comisión de fecha 27 de febrero de 2019.

c) Oficio Ordinario N°9389, de fecha 29 de marzo de 2019, remitido por el Sr. Andrés García Durán, coordinador del ex APIA a CAT.

d) Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°9389, de fecha 03 de abril de 2019. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

- Copia de certificado de cobertura N°CE-008954793-000005997 de la póliza colectiva N° 400029 "Seguro muerte accidental 1000 uf con premio por permanencia", solicitud de incorporación, de la aseguradora Compañía de Seguros Confuturo S.A, intermediada por CAT, contratada por la Sra. Azócar el 05 de noviembre de 2018, mediante la modalidad de venta telefónica grabada.

- Copia de audio de venta telefónica, de fecha 05 de noviembre de 2018, en la que CAT vendió a la Sra. Azócar la póliza colectiva N° 400029 "Seguro muerte accidental 1000 uf con premio por permanencia", certificado de cobertura N°CE-008954793-000005997.

e) Oficio Ordinario N°18173, de fecha 25 de junio de 2019, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA a CAT y Compañía de Seguros Confuturo S.A.

f) Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°18173, de fecha 28 de junio de 2019.

g) Respuesta de Compañía de Seguros Confuturo S.A al Oficio Ordinario N°18173, de fecha 28 de junio de 2019.

h) Oficio Ordinario N°20085, de fecha 08 de julio de 2019, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA a CAT y Compañía de Seguros Confuturo S.A.

i) Respuesta de Compañía de Seguros Confuturo S.A al Oficio Ordinario N°20085, de fecha 11 de julio de 2019.

h) Complemento de Compañía de Seguros Confuturo S.A al Oficio Ordinario N°20085, de fecha 12 de julio de 2019. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

- Copia de Script de seguro "Seguro muerte accidental 1000 UI con premio por permanencia".



i) Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°20085, de fecha 11 de julio de 2019.

j) Oficio Ordinario N°29020, de fecha 10 de septiembre de 2019, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA a la Sra. Azócar, informando los resultados de su reclamo.

ix) Elena Manríquez Poblete, RUT 10.664.528-0.

a) Reclamo en contra de CAT presentado por el Sr. Manríquez ante esta Comisión de fecha 11 de septiembre de 2019.

b) Oficio Ordinario N°30616, de fecha 27 de septiembre de 2019, remitido por el Sr. Juan Eduardo Reyes Rubio, Coordinador del ex APIA a CAT.

c) Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°30616, de fecha 04 de octubre de 2019.

- Copia de certificado de cobertura N°9403501 de póliza colectiva N° 215071015 “Seguro vida avance y súper avance efectivo Vida”, de la aseguradora BNP Paribas Cardif Seguros de Vida S.A., intermediada por CAT, contratada por la Sra. Manríquez el 22 de agosto de 2019, mediante la modalidad de venta telefónica grabada.

- Copia de certificado de cobertura N° 9403502 de póliza colectiva N° 215071015 “Seguro vida avance y súper avance efectivo Vida”, de la aseguradora BNP Paribas Cardif Seguros de Vida S.A., intermediada por CAT, contratada por la Sra. Manríquez el 22 de agosto de 2019, mediante la modalidad de venta telefónica grabada.

d) Respuesta de BNP Paribas Cardif Seguros de Vida S.A al Oficio Ordinario N°30616, de fecha 04 de octubre de 2019.

e) Oficio Ordinario N°40808, de fecha 26 de diciembre de 2019, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA a la Sra. Azócar, informando los resultados de su reclamo.

x) Simón Emanuel Fernandoy Zavala, RUT 17.791.761-3.

a) Respuesta al reclamo N° R2019M2878027, remitida por CAT al Sernac, de fecha 09 de abril de 2019.

b) Reclamo del Sr. Manríquez en contra de CAT, remitido por el Sernac a esta Comisión de fecha 11 de abril de 2019.

c) Oficio Ordinario N°11598, de fecha 16 de abril de 2019, remitido por el Sr. Andrés García Durán, coordinador del ex APIA. a CAT.



d) Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°11598, de fecha 24 de abril de 2019. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

- Copia de certificado de cobertura N°CE-009096737-000006736 de póliza colectiva N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia", de la aseguradora Compañía de Seguros Confuturo S.A, intermediada por CAT, contratada por el Sr. Fernandoy el 28 de enero de 2019, mediante la modalidad de venta telefónica grabada.

- Copia de audio de venta telefónica, de fecha 22 de enero de 2019, en la que CAT vendió al Sr. Fernandoy la póliza colectiva N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 uf con premio por permanencia", certificado de cobertura N°CE-009096737-000006736.

e) Oficio Ordinario N°29011, de fecha 10 de septiembre de 2019, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA al Sr. Fernandoy, informando los resultados de su reclamo.

2. Oficio Reservado UI N°138/2021, de fecha 15 de febrero de 2021, enviado por la UI a CAT.

La UI requirió a CAT remitir la siguiente información:

"1. Copia de todas las pólizas, propuestas, planes de pago, documentos y antecedentes que tienen los siguientes asegurados con pólizas intermediadas por la sociedad de su gerencia desde el 1º de enero del año 2017 en adelante:

- 1- Yessenia Díaz Parra, RUT 12.654.821-4
- 2- Diego Cubillos Petit, RUT 14.494.980-3
- 3- Rubén Antonio Olivier, RUT 14.443.356-4
- 4- Evelyn Orias Muñoz, RUT 13.937.279-4
- 5- María Sánchez Sánchez, RUT 13.932.170-7
- 6- Yorka Alejandra Rojas Vega, RUT 16.109.110-3
- 7- Antonia Paz Subercaseau Penna, RUT 15.840.128-2
- 8- Cynthia Gómez Sánchez, RUT 10.275.421-2
- 9- Lucila Natalie González Tobar, RUT 17.793.787-8
- 10- Elba Rodríguez, RUT 5.193.922-0
- 11- Feliciano Asencios Calderón, RUT 22.616.052-3
- 12- Diego Ignacio Peñaloza Peñaloza, RUT 19.163.170-6
- 13- Luis Hilario Sagredo Arce, RUT 12.314.006-0.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5098-22-63071-R SGD: 2022080315417

14- Evelyn Alejandra Azócar Muñoz, RUT 13.235.561-4

15- Elena Manríquez Poblete, RUT 10.664.528-0

16- Simón Emanuel Fernandoy Zavala, RUT 17.791.761-3

17- Mario Andrés González Cárdenas, RUT 17.658.101-8

18- Christian Castro Arancibia, RUT 12.450.074-5

2. En caso de que algunos o todos los asegurados enlistados en el punto anterior hubiera tenido algún siniestro, relacionado a una póliza intermediada por la sociedad de su gerencia, informar los antecedentes de dicho siniestro y acompañar:

A.- Denuncio del siniestro.

B.- Carta notificando liquidador.

C.- Informe de liquidación.

D.- Prorrogas solicitadas.

E.- Finiquitos.

F.- Cualquier otro documento que se considere relevante.

3. Respecto a los asegurados enlistados en el punto 1, se solicita acompañar copia de las grabaciones telefónicas en la que consta la oferta de las pólizas que contrataron, desde el 1º de enero del año 2017. En los casos que no se hubiesen comercializado telefónicamente, debe señalarse cómo se realizó la oferta del seguro y acompañar los antecedentes pertinentes.

4. Se solicita también acompañar cualquier reclamo efectuado por los asegurados enlistados en el punto 1, en contra de pólizas intermediadas por la sociedad de su gerencia y las respuestas que dieron a dichas reclamaciones.

5. En relación con el punto anterior en los casos en que a raíz del reclamo se haya resuelto la devolución de la prima o se haya efectuado un endoso de corrección o rebaja, adjuntar sus respectivos comprobantes de devolución y/o endosos de cada caso.”

3. Respuestas de CAT al Oficio Reservado UI N°138/2021, recibidas con fechas 22 y 26 de marzo de 2021.

Con fechas 22 y 26 de marzo de 2021, CAT dio respuesta al Oficio Reservado UI N°183, adjuntando los antecedentes requeridos, entre los pertinentes, los siguientes:

a) Copia de certificado de cobertura N° 9170392 “Seguro muerte accidental 2000 UF con premio por permanencia”, de la aseguradora Compañía



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5098-22-63071-R SGD: 2022080315417

de Seguros Confuturo S.A., intermediada por CAT, contratada por la Sra. Feliciano Asencios el 13 de marzo de 2019.

b) Copia de certificado de cobertura N°CE-009019910-000006404 "Seguro accidente protegido plus", de la aseguradora MetLife Chile Seguros de Vida S.A., intermediada por CAT, contratada por el Sr. Diego Peñaloza el 07 de diciembre de 2018.

c) Copia de certificado de cobertura N°10030 "Protección integral", de la aseguradora MetLife Chile Seguros de Vida S.A., intermediada por CAT, contratada por el Sr. Diego Peñaloza el 05 de abril de 2019.

d) Copia de certificado de cobertura N° 8822236 "Seguro aniversario", de la aseguradora MetLife Chile Seguros de Vida S.A., intermediada por CAT, contratada por el Sr. Diego Peñaloza el 22 de agosto de 2018

e) Copias de audios de ventas telefónicas de pólizas "Seguro vida avance y súper avance efectivo Vida" N°9403501 y N°9403502, de la aseguradora BNP Paribas Cardif Seguros de Vida S.A., intermediadas por CAT, contratadas por la Sra. Elena Manríquez el 22 de agosto de 2019, al solicitar un "Súper Avance".

4. Oficio Reservado UI N°1094/2021, de fecha 19 de octubre de 2021, enviado por la UI a CAT.

La Unidad de Investigación requirió a CAT remitir la siguiente información:

"1. Copia de los Scripts definidos por la sociedad de su gerencia para la comercialización telefónica de los siguientes seguros:

A- "Seguro Muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia" de Compañía de Seguros Confuturo S.A".

B- "Seguro de vida con premio por permanencia al séptimo año telemarketing" de Itaú Chile Compañía de Seguros de Vida S.A

C- "Más seguro integral I Paris Incapacidad Temporal o Desempleo + Enfermedades Graves + Vida + Muerte Accidental + Protección Patrimonial" de ACE Seguros de Vida S.A. y RSA Seguros Chile S.A.

D- "Certificado de cobertura seguro diagnostico total" de ACE Seguros de Vida S.A.

E- "Desempleo e incapacidad temporal canasta familiar con premio permanencia" de Seguros Generales Suramericana S.A.

F- "Seguro muerte accidental 2000 UF con premio por permanencia" de Compañía de Seguros Confuturo S.A.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5098-22-63071-R SGD: 2022080315417

G- *“Seguro reembolso de gastos médicos por accidente plan titular” de Metlife Chile Seguros de Vida S.A.*

H- *“Seguro vida avance y súper avance efectivo” de BNP Paribas Cardif Seguros de Vida S.A.*

2. *Nómina de clientes que han contratado vía telefónica desde el 01 de enero del año 2018 hasta el 30 de septiembre del 2021, los seguros señalados en el punto anterior, contemplando un registro separado en formato Excel para cada seguro. Cada nomina deberá especificar los clientes de acuerdo a su nombre, RUT y señalar fecha de contratación del seguro y vigencia del mismo.*

3. *Copia íntegra del “Registro Atención de Consultas y Reclamos” en formato Excel, de acuerdo a lo indicado en la Circular N° 2131 del 28 de noviembre de 2013, de todas aquellas solicitudes (consultas o reclamos) que hayan sido recepcionadas desde el 01 de enero del año 2018 hasta el 30 de septiembre de 2021. Adicionalmente, se solicita agregar el canal de venta del seguro reclamado o consultado.”.*

5. Respuesta de CAT al Oficio Reservado UI N°1.094/2021, recibida con fecha 16 de noviembre de 2021.

Con fecha 16 de noviembre de 2021, CAT dio respuesta al Oficio Reservado UI N°1.094/2021, adjuntando la siguiente información:

“1. “Copia de los Scripts definidos por la sociedad de su gerencia para la comercialización telefónica de los siguientes seguros.”

Remitimos junto a esta presentación carpeta digital titulada “Punto 1” que contiene los scripts señalados a continuación:

A- *“Seguro Muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia” de Compañía de Seguros Confuturo S.A”. Adjuntamos el texto aprobado por nuestro asesor legal el año 2018, redactado para todos los planes de 500 UF a 2000 UF.*

B- *“Seguro de vida con premio por permanencia al séptimo año telemarketing” de Itaú Chile Compañía de Seguros de Vida S.A. Adjuntamos el texto aprobado.*

C- *“Más seguro integral I Paris Incapacidad Temporal o Desempleo + Enfermedades Graves + Vida + Muerte Accidental + Protección Patrimonial” de ACE Seguros de Vida S.A. y RSA Seguros Chile S.A.*

No desarrollamos un script dado que el producto no se comercializa vía telefónica, sino que vía presencial.

D- *“Certificado de cobertura seguro diagnostico total” de ACE Seguros de Vida S.A. Adjuntamos el texto aprobado.*



E- "Desempleo e incapacidad temporal canasta familiar con premio permanencia" de Seguros Generales Suramericana S.A. No hemos encontrado el texto oficial aprobado por el asesor legal.

F- "Seguro muerte accidental 2000 UF con premio por permanencia" de Compañía de Seguros Confuturo S.A. Adjuntamos el texto aprobado, redactado para todos los planes de 500 UF a 2000 UF.

G- "Seguro reembolso de gastos médicos por accidente plan titular" de Metlife Chile Seguros de Vida S.A. No desarrollamos un script dado que el producto no se comercializa vía telefónica, sino que vía presencial.

H- "Seguro vida avance y súper avance efectivo" de BNP Paribas Cardif Seguros de Vida S.A. Adjuntamos el texto aprobado.

[...]

2. "Nómina de clientes que han contratado vía telefónica desde el 01 de enero del año 2018 hasta el 30 de septiembre del 2021, los seguros señalados en el punto anterior, contemplando un registro separado en formato Excel para cada seguro. Cada nomina deberá especificar los clientes de acuerdo a su nombre, RUT y señalar fecha de contratación del seguro y vigencia del mismo."

Remitimos junto a esta presentación carpeta digital titulada "Punto 2" que contiene cada nómina solicitada para cada seguro.

[...]

3. "Copia íntegra del "Registro Atención de Consultas y Reclamos" en formato Excel, de acuerdo a lo indicado en la Circular N° 2131 del 28 de noviembre de 2013, de todas aquellas solicitudes (consultas o reclamos) que hayan sido recepcionadas desde el 01 de enero del año 2018 hasta el 30 de septiembre de 2021. Adicionalmente, se solicita agregar el canal de venta del seguro reclamado o consultado."

Remitimos junto a esta presentación carpeta digital titulada "Punto 3" que contiene copia íntegra del "Registro Atención de Consultas y Reclamos" en formato Excel para el periodo solicitado."

6. Oficio Reservado UI N°1324/2021, de fecha 07 de diciembre de 2021, enviado por la UI a CAT.

La Unidad de Investigación requirió a CAT remitir la siguiente información:

"Copia de las grabaciones telefónicas en las que constan las siguientes ofertas de seguros al Sr. Daniel Gerardo Inzunza Herrera, Rut N° 6.858.692-5:



1- "Seguro Muerte Accidental y Reembolso de Gastos Médicos y Apoyo Total" de la aseguradora MetLife Chile Seguros de Vida S.A., contratado en la modalidad de venta telefónica grabada, con fecha 25 de enero de 2018.

2- "Seguro Accidente Protegido Plus" de la aseguradora MetLife Chile Seguros de Vida S.A., contratado en la modalidad de venta telefónica grabada, con fecha 11 de abril de 2018".

7. Respuesta de CAT al Oficio Reservado UI N°1324/2021, recibida con fecha 15 de diciembre de 2021.

Con fecha 16 de diciembre de 2021, CAT dio respuesta al Oficio Reservado UI N°1.324 /2021, adjuntando la siguiente información:

1- Copia de audio de venta telefónica de póliza de "Seguro Muerte Accidental y Reembolso de Gastos Médicos y Apoyo Total" N°CE-008475345-000004165, contratado por el Sr. Inzunza, con fecha 25 de enero de 2018.

2- Copia de audio de venta telefónica de póliza de "Seguro Accidente Protegido Plus" N°CE-008598975-000004673, contratado por el Sr. Inzunza, con fecha 11 de abril de 2018.

8. Correo electrónico, de fecha 6 de enero de 2022, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, Director de la DRCF al Fiscal de la UI, complementando con nuevas denuncias la Minuta N°2, de fecha 17 de febrero de 2020, del APIA.

Por este correo fecha 6 de enero de 2022, el Sr. Fernando Pérez Jiménez, Director de la DRCF complementó la Minuta N°2, de fecha 17 de febrero de 2020, con nuevas denuncias de casos con graves faltas y deficiencias en la venta telefónica de seguros, adjuntando la siguiente información:

i) Archivo Excel enlistando 58 nuevos casos que denuncian graves faltas y deficiencias en la venta telefónica de seguros. En el mismo archivo, se encuentran los respectivos análisis de las faltas y deficiencias en la venta telefónica de cada caso en particular.

ii) Patricia Andrea Flores Gaete, Rut: 9.897.274-9

a) Respuesta al reclamo N° R2021M4798477, remitida por CAT al Sernac, de fecha 14 de enero de 2021.

b) Reclamo de la Sra. Flores en contra de CAT, remitido por el Sernac a esta Comisión de fecha 18 de enero de 2019.

c) Respuestas de CAT a reclamos presentados por la Sra. Flores a CAT, de fecha 15 de enero de 2021.

d) Oficio Ordinario N°7186, de fecha 02 de febrero de 2021, remitido por el Sr. Andrés García Durán, coordinador del ex APIA a CAT.



e) Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°7186, de fecha 09 de febrero de 2019.

f) Oficio Ordinario N°50229, de fecha 08 de julio de 2021, remitido por el Sr. Juan Eduardo Reyes Rubio, jefe de la División de Reclamaciones a CAT.

k) Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°50229, de fecha 15 de julio de 2021. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

- Copia de audio de venta telefónica, de fecha 28 de octubre de 2020, en la que CAT vendió a la Sra. Flores la póliza de “Seguro Accidentes Personales Premio a la Permanencia” N°9741790, de la aseguradora Mapfre Compañía de Seguros de Vida de Chile S.A, intermediado por CAT.

- Copia de audio de venta telefónica, de fecha 02 de noviembre de 2020, en la que CAT vendió a la Sra. Flores la póliza de “Seguro Accidente Protegido” N°9743590, de la aseguradora BNP Paribas Cardif Seguros de Vida S.A, intermediada por CAT.

g) Oficio Ordinario N°53742, de fecha 08 de julio de 2021, remitido por el Sr. Juan Eduardo Reyes Rubio, jefe de la División de Reclamaciones a la Sra. Flores, informando los resultados de su reclamo.

iii) Rosa Elena Morales Sánchez, Rut: 12.415.003-

5.

a) Carta del Sernac a CAT, de fecha 21 de abril de 2021, en la que les remite el reclamo R2021W5154678.

b) Carta de remitida por CAT al Sernac, contestado reclamo N° R2021W5154678, de fecha 28 de abril de 2021.

c) Reclamo de la Sra. Morales en contra de CAT, remitido por el Sernac a esta Comisión de fecha 06 de mayo de 2021.

d) Oficio Ordinario N°31858, de fecha 12 de mayo de 2021, remitido por el Sr. Juan Eduardo Reyes Rubio, jefe de la División de Reclamaciones a CAT.

e) Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°31858, de fecha 19 de mayo de 2019. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

- Copia de audio de venta, de fecha 12 de marzo de 2019, en la que CAT vendió a la Sra. Morales la póliza colectiva N°2190652 “Seguro Accidente Protegido”, certificado de cobertura N°CE-009173482-000007137, de la aseguradora MetLife Chile Seguros de Vida S.A., intermediado por CAT.



- Copia de audio de venta, de fecha 07 de septiembre de 2020, en la que CAT vendió a la Sra. Morales la póliza colectiva N°220071351 "Seguro Accidentes Personales Aniversario", certificado de cobertura N° CE-009720904-000010327, de la aseguradora BNP Paribas Cardif Seguros de Vida S.A., intermediado por CAT.

- Copia de audio de venta, de fecha 18 de enero de 2021, en la que CAT vendió a la Sra. Morales la póliza colectiva N°220071348 "Seguro Protección Integral", certificado de cobertura N° CE-009785386-000011364, de la aseguradora BNP Paribas Cardif Seguros de Vida S.A., intermediado por CAT.

- Copia de certificado de cobertura N°CE-009173482-000007137 de póliza colectiva N°2190652 "Seguro Accidente Protegido" de la aseguradora MetLife Chile Seguros de Vida S.A., intermediado por CAT, contratado por la Sra. Morales el día 12 de marzo de 2019.

- Copia de certificado de cobertura N° CE-009720904-000010327 de póliza colectiva N°220071351 "Seguro Accidentes Personales Aniversario", de la aseguradora BNP Paribas Cardif Seguros de Vida S.A., intermediado por CAT, contratado por la Sra. Morales el día 07 de septiembre de 2020.

- Copia de certificado de cobertura N° CE-009785386-000011364 de póliza colectiva N°220071348 "Seguro Protección Integral", de la aseguradora BNP Paribas Cardif Seguros de Vida S.A., intermediado por CAT, contratado por la Sra. Morales el día 18 de enero de 2021.

f) Oficio Ordinario N°55161, de fecha 23 de julio de 2021, remitido por el Sr. Juan Eduardo Reyes Rubio, jefe de la División de Reclamaciones a la Sra. Morales, informando los resultados de su reclamo.

iv) Karinna Denisse Soto Zamora, Rut 18.114.339-

8.

a) Respuesta al reclamo N° R2021M4854928, remitida por CAT al Sernac, de fecha 27 de enero de 2021.

b) Reclamo de la Sra. Soto en contra de CAT, remitido por el Sernac a esta Comisión de fecha 02 de febrero de 2021.

c) Oficio Ordinario N°8648, de fecha 08 de febrero de 2021, remitido por el Sr. Andrés García Durán, coordinador del ex APIA a CAT.

d) Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°8648, de fecha 15 de febrero de 2021. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

- Copia de certificado de cobertura N° CE-009735970-000010534 de póliza colectiva N° 1475001489 "Seguro de muerte accidental 1000 uf con bonificación por permanencia", de la aseguradora Mapfre Compañía de Seguros Vida de Chile S.A, intermediada por CAT, contratada por la Sra. Soto el 15 de octubre de 2020



- Copia de audio de venta, de fecha 15 de octubre de 2020, en la que CAT vendió a la Sra. Soto póliza colectiva N° 1475001489 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con bonificación por permanencia", certificado de cobertura N° CE-009735970-000010534.

e) Oficio Ordinario N°47222, de fecha 01 de julio de 2021, remitido por el Sr. Juan Eduardo Reyes Rubio, jefe de la División de Reclamaciones a la Sra. Soto, informando los resultados de su reclamo.

v) Sandra Lorena Gavilan Duran, Rut 9.968.413-5.

a) Carta de del Sernac a CAT, de fecha 02 de febrero de 2021, en la que les remite el reclamo R2021W4925047.

b) Respuesta al reclamo N° R2021W4925047, remitida por CAT al Sernac, de fecha 10 de febrero de 2021.

c) Reclamo de la Sra. Gavilan en contra de CAT, remitido por el Sernac a esta Comisión de fecha 12 de febrero de 2021.

f) Oficio Ordinario N°11652, de fecha 22 de febrero de 2021, remitido por el Sr. Andrés García Durán, coordinador del ex APIA a CAT.

g) Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°11652, de fecha 01 de marzo de 2021. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

- Copia de certificado de cobertura N° CE-009739275-000010575 de la póliza colectiva N°1475001489 "Seguro de muerte accidental 1000 uf con bonificación por permanencia", de la aseguradora Mapfre Compañía de Seguros Vida de Chile S.A, intermediada por CAT, contratada por la Sra. Gavilan el 22 de octubre de 2020.

- Copia de audio de venta, de fecha 22 de octubre de 2020, en la que CAT vendió a la Sra. Gavilan la póliza colectiva N°1475001489 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con bonificación por permanencia", certificado de cobertura N° CE-009739275-000010575.

h) Oficio Ordinario N°48254, de fecha 05 de julio de 2021, remitido por el Sr. Juan Eduardo Reyes Rubio, jefe de la División de Reclamaciones a CAT.

i) Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°48254, de fecha 09 de julio de 2021.

j) Oficio Ordinario N°54071, de fecha 20 de julio de 2021, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, director de la DRCF a la Sra. Gavilan, informando los resultados de su reclamo.

vi) Héctor Eduardo Novoa Palma, Rut 11.685.844-

4:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5098-22-63071-R SGD: 2022080315417

a) Carta de Sernac a CAT, de fecha 03 de mayo de 2021, en la que les remite el reclamo N° R2021W5196040.

b) Reclamo de la Sra. Novoa en contra de CAT, remitido por el Sernac a esta Comisión de fecha 11 de mayo de 2021.

c) Oficio Ordinario N°33555, de fecha 18 de mayo de 2021, remitido por el Sr. Juan Eduardo Reyes Rubio, jefe de la División de Reclamaciones a CAT.

d) Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°33555, de fecha 26 de mayo de 2021. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

- Copia de certificado de cobertura N° CE-009683398-000009829 de la póliza colectiva N°1475001489 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con bonificación por permanencia", de la aseguradora Mapfre Compañía de Seguros Vida de Chile S.A, intermediada por CAT, contratada por el Sr. Novoa el 04 de junio de 2020.

- Copia de audio de venta, de fecha 04 de junio de 2020, en la que CAT vendió al Sr. Novoa la póliza colectiva N°1475001489 "Seguro de muerte accidental 1000 uf con bonificación por permanencia", certificado de cobertura N° CE-009683398-000009829.

e) Oficio Ordinario N°55155, de fecha 23 de julio de 2021, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, director de la DRCF al Sr. Novoa, informando los resultados de su reclamo.

vii) Patricia Ortiz Salvatierra, Rut 9.897.274-9

a) Reclamo en contra de CAT presentado por la Sra. Ortiz ante esta Comisión de fecha 05 de mayo de 2021.

b) Oficio Ordinario N°31463, de fecha 11 de mayo de 2021, remitido por el Sr. Juan Eduardo Reyes Rubio, jefe de la División de Reclamaciones a CAT.

c) Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°31463, de fecha 17 de mayo de 2021.

d) Oficio Ordinario N°55189, de fecha 23 de julio de 2021, remitido por el Fernando Pérez Jiménez, director de la DRCF a CAT.

e) Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°55189, de fecha 30 de julio de 2021. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

- Copia de certificado de cobertura N° CE-009720735-000010327 de la póliza colectiva N°220071347 "Seguro accidente protegido", de la



aseguradora BNP Paribas Cardif Seguros de Vida S.A, intermediada por CAT, contratada por la Sra. Ortiz el 03 de septiembre de 2020.

- Copia de audio de venta, de fecha 03 de septiembre de 2020, en la que CAT vendió a la Sra. Ortiz la póliza colectiva N°220071347 "Seguro accidente protegido", certificado de cobertura N° CE-009720735-000010327.

f) Oficio Ordinario N°58838, de fecha 03 de agosto de 2021, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, director de la DRCF a la Sra. Ortiz, informando los resultados de su reclamo.

viii) Cecilia González González, Rut 10.958.916-0.

a) Reclamo en contra de CAT presentado por la Sra. González ante esta Comisión de fecha 18 de junio de 2021.

b) Oficio Ordinario N°46875, de fecha 30 de junio de 2021, remitido por el Sr. Juan Eduardo Reyes Rubio, jefe de la División de Reclamaciones a CAT.

c) Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°46875, de fecha 07 de julio de 2021. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

- Copia de certificado de cobertura N° CE-009824977-000011576 de la póliza colectiva N°1475001489 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con bonificación por permanencia", de la aseguradora Mapfre Compañía de Seguros Vida de Chile S.A, intermediada por CAT, contratada por la Sra. González el 29 de marzo de 2021.

- Copia de audio de venta, de fecha 29 de marzo de 2021, en la que CAT vendió a la Sra. González la póliza colectiva N°1475001489 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con bonificación por permanencia", certificado de cobertura N° CE-009824977-000011576.

d) Oficio Ordinario N°80335, de fecha 28 de septiembre de 2021, remitido por el Sr. Juan Eduardo Reyes Rubio, jefe de la Dirección de Reclamaciones a la Sra. González, informando los resultados de su reclamo.

ix) Alexis Teddy Androvez Castillo, Rut 13.670.990-9

a) Carta de Sernac a CAT, de fecha 01 de junio de 2021, en la que les remite el reclamo N°R2021W5292184.

b) Respuesta al reclamo N° R2021W5292184, remitida por CAT al Sernac, de fecha 10 de junio de 2021.

c) Reclamo del Sr. Androvez en contra de CAT, remitido por el Sernac a esta Comisión, de fecha 15 de junio de 2021.



d) Oficio Ordinario N°44863, de fecha 24 de junio de 2021, remitido por el Sr. Juan Eduardo Reyes Rubio, jefe de la División de Reclamaciones a CAT.

e) Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°46875, de fecha 02 de julio de 2021. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

- Copia de certificado de cobertura N° CE-009813871-000011434 de la póliza colectiva N°1475001489 "Seguro de muerte accidental 1000 uf con bonificación por permanencia", de la aseguradora Mapfre Compañía de Seguros Vida de Chile S.A, intermediada por CAT. Contratada por el Sr. Androvez el 10 de marzo de 2021.

- Copia de audio de venta, de fecha 10 de marzo de 2021, en la que CAT vendió al Sr. Androvez la póliza colectiva N°1475001489 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con bonificación por permanencia", certificado de cobertura N° CE-009813871-000011434.

f) Oficio Ordinario N°71648, de fecha 31 de agosto de 2021, remitido por el Sr. Juan Eduardo Reyes Rubio, jefe de la División de Reclamaciones al Sr. Androvez, informando los resultados de su reclamo.

x) Lucía De Las Mercedes Ponce Arenas, Rut

5.617.928-3

a) Reclamo en contra de CAT presentado por la Sra. Ponce ante esta Comisión de fecha 20 de julio de 2021.

b) Oficio Ordinario N°56028, de fecha 26 de julio de 2021, remitido por el Sr. Juan Eduardo Reyes Rubio, jefe de la División de Reclamaciones a CAT.

c) Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°56028, de fecha 02 de agosto de 2021. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

- Copia de certificado de cobertura N° CE-009823945-000011576 de la póliza colectiva N°220071351 "Seguro de accidentes personales: aniversario", de la aseguradora BNP Paribas Cardif Seguros de Vida S.A., intermediada por CAT, contratada por la Sra. Ponce el 18 de marzo de 2021.

- Copia de certificado de cobertura N° CE-009530032-000008589 de la póliza colectiva "Seguro accidentes personales para oferta por medio de sistemas de telefonía u otros análogos, seguro vivir más", de la aseguradora MetLife Chile Seguros de Vida S.A., intermediada por CAT, contratada por la Sra. Ponce el 09 de diciembre de 2019.

- Copia de audio de venta, de fecha 18 de marzo de 2021, en la que CAT vendió a la Sra. Ponce la póliza colectiva N°220071351 "Seguro de accidentes personales: aniversario", certificado de cobertura N° CE-009823945-000011576.



- Copia de audio de venta, de fecha 09 de diciembre de 2019, en la que CAT vendió a la Sra. Ponce la póliza colectiva "Seguro accidentes personales para oferta por medio de sistemas de telefonía u otros análogos, seguro vivir más", certificado de cobertura N° CE-009530032-000008589.

d) Oficio Ordinario N°78939, de fecha 22 de septiembre de 2021, remitido por el Sr. Juan Eduardo Reyes Rubio, jefe de la División de Reclamaciones a la Sra. Ponce, informando los resultados de su reclamo.

xi) Lucía Yesenia Rodríguez, Rut 24.051.159-2.

a) Respuesta de CAT al Sernac por el reclamo N°R2021M5502709, de fecha 06 de agosto de 2021.

b) Reclamo de la Sra. Rodríguez en contra de CAT, remitido por el Sernac a esta Comisión de fecha 09 de agosto de 2021.

c) Oficio Ordinario N°65153, de fecha 18 de agosto de 2021, remitido por el Sr. Juan Eduardo Reyes Rubio, jefe de la División de Reclamaciones a CAT.

d) Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°65153, de fecha 25 de agosto de 2021. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

- Copia de certificado de cobertura N° CE-009735020-000010524 de la póliza colectiva N°1475001489 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con bonificación por permanencia", de la aseguradora Mapfre Compañía de Seguros Vida de Chile S.A, intermediada por CAT, contratada por la Sra. Rodríguez el 14 de octubre de 2020.

- Copia de audio de venta, de fecha 14 de octubre de 2020, en la que CAT vendió a la Sra. Rodríguez la póliza colectiva N°1475001489 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con bonificación por permanencia", certificado de cobertura N° CE-009735020-000010524.

e) Oficio Ordinario N°83486, de fecha 07 de octubre de 2021, remitido por el Sr. Juan Eduardo Reyes Rubio, jefe de la División de Reclamaciones a la Sra. Rodríguez, informando los resultados de su reclamo.

xii) Pablo Alejandro Beroiza Aguirre, Rut 11.686.630-7.

a) Reclamo en contra de CAT presentado por el Sr. Beroiza ante esta Comisión de fecha 05 de agosto de 2021.

b) Oficio Ordinario N°61306, de fecha 11 de agosto de 2021, remitido por el Sr. Juan Eduardo Reyes Rubio, jefe de la División de Reclamaciones a CAT.



c) Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°61306, de fecha 18 de agosto de 2021. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

- Copia de certificado de cobertura N° CE-009732458-000010492 de la póliza colectiva N°1475001489 "Seguro de muerte accidental 1000 uf con bonificación por permanencia", de la aseguradora Mapfre Compañía de Seguros Vida de Chile S.A, intermediada por CAT, contratada por el Sr. Beroiza el 07 de octubre de 2020.

- Copia de audio de venta, de fecha 07 de octubre 2020, en la que CAT vendió al Sr. Beroiza la póliza colectiva N°1475001489 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con bonificación por permanencia", certificado de cobertura N° CE-009732458-000010492.

d) Oficio Ordinario N°83511, de fecha 07 de octubre de 2021, remitido por el Sr. Juan Eduardo Reyes Rubio, jefe de la División de Reclamaciones a el Sr. Beroiza, informando los resultados de su reclamo.

xiii) Iván Andrés López Rubio, Rut 8.536.144-9

a) Reclamo N° R2021W4806122 remitido por el Sernac a CAT, de fecha 07 de enero de 2021.

b) Respuesta al reclamo N° R2021W4806122 remitida por CAT al Sernac, de fecha 18 de enero de 2021.

c) Reclamo del Sr. López en contra de CAT, remitido por el Sernac a esta Comisión de fecha 19 de enero de 2021.

d) Oficio Ordinario N°5435, de fecha 26 de enero de 2021, remitido por el Sr. Andrés García Durán, coordinador del ex APIA a CAT.

e) Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°5435, de fecha 02 de febrero de 2021. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

- Copia de certificado de cobertura N° CE-009488264-000008412 de la póliza colectiva N° 2190220 "Seguro súper protección", de la aseguradora MetLife Chile Seguros de Vida S.A., intermediada por CAT, contratada por el Sr. López el 04 de noviembre de 2019.

- Copia de certificado de cobertura N° CE-009180799-000007158 de la póliza colectiva N° 2190110 "Protección integral", de la aseguradora MetLife Chile Seguros de Vida S.A., intermediada por CAT, contratada por el Sr. López el 15 de marzo de 2019.

- Copia de certificado de cobertura de la póliza colectiva N° 2190268 "seguro aniversario", de la aseguradora MetLife Chile Seguros de Vida S.A., intermediada por CAT, contratada por el Sr. López el 01 de abril de 2020.



- Copia de audio de venta, de fecha 04 de noviembre de 2019, en la que CAT vendió al Sr. López la póliza colectiva N° 2190220 "Seguro súper protección", certificado de cobertura N° CE-009488264-000008412.

- Copia de audio de venta, de fecha 15 de marzo de 2019, en la que CAT vendió al Sr. López la póliza colectiva N° 2190110 "Protección integral", certificado de cobertura N° N°CE-009180799-000007158.

- Copia de audio de venta, de fecha 01 de abril de 2020, en la que CAT vendió al Sr. López la póliza colectiva N° 2190268 "seguro aniversario".

f) Oficio Ordinario N°50497, de fecha 09 de julio de 2021, remitido por el Sr. Juan Eduardo Reyes Rubio, jefe de la División de Reclamaciones al Sr. López, informando los resultados de su reclamo.

xiv) Claudio Mario Cuevas Lara, Rut 11.407.615-5.

a) Respuesta al reclamo N°R2021W5509176 remitida por CAT al Sernac, de fecha 10 de agosto de 2021.

b) Reclamo del Sr. Cuevas en contra de CAT, remitido por el Sernac a esta Comisión de fecha 10 de agosto de 2021.

c) Oficio Ordinario N° 65915, de fecha 19 de agosto de 2021, remitido por el Sr. Juan Eduardo Reyes Rubio, jefe de la División de Reclamaciones a CAT.

d) Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°65915, de fecha 26 de agosto de 2021. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

- Copia de certificado de cobertura N°CE-009645060-000009195 de la póliza colectiva N°2190110 "Protección integral", de la aseguradora MetLife Chile Seguros de Vida S.A., intermediada por CAT, contratada por el Sr. Cuevas el 12 de marzo de 2020.

- Copia de audio de venta, de fecha 12 de marzo de 2020, en la que CAT vendió al Sr. Cuevas la póliza colectiva N°2190110 "Protección integral", certificado de cobertura N° CE-009645060-000009195.

e) Oficio Ordinario N° 83516, de fecha 07 de octubre de 2021, remitido por el Sr. Juan Eduardo Reyes Rubio, jefe de la División de Reclamaciones al Sr. Cuevas, informando los resultados de su reclamo.

xv) Luis Alfredo Alvarado Bastidas, Rut 11.548.769-8

a) Reclamo N°R2021W5582016 remitido por el Sernac a CAT, de fecha 25 de agosto de 2021.



b) Respuesta al reclamo N°R2021W5582016 remitida por CAT al Sernac, de fecha 02 de septiembre de 2021.

c) Reclamo del Sr. Alvarado en contra de CAT, remitido por el Sernac a esta Comisión el 06 de septiembre de 2021.

d) Oficio Ordinario N° 77231, de fecha 15 de septiembre de 2021, remitido por el Sr. Juan Eduardo Reyes Rubio, jefe de la División de Reclamaciones a CAT.

e) Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°77231, de fecha 22 de septiembre 2021. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

- Copia de certificado de cobertura N°CE-009800243-000011276 de la póliza colectiva N°1475001489 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con bonificación por permanencia", de la aseguradora Mapfre Compañía de Seguros Vida de Chile S.A, intermediada por CAT, contratada por el Sr. Alvarado el 16 de febrero de 2021.

- Copia de audio de venta, de fecha 16 de febrero de 2021, en la que CAT vendió al Sr. Alvarado la póliza colectiva N°1475001489 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con bonificación por permanencia", certificado de cobertura N° CE-009800243-000011276.

f) Oficio Ordinario N° 96462, de fecha 24 de noviembre de 2021, remitido por el Sr. Juan Eduardo Reyes Rubio, jefe de la División de Reclamaciones al Sr. Alvarado, informando los resultados de su reclamo.

xvi) Pamela Claudia Astudillo Estay, Rut 10.330.504-7.

a) Reclamo en contra de CAT presentado por la Sra. Astudillo ante esta Comisión de fecha 20 de agosto de 2021.

b) Oficio Ordinario N°70638, de fecha 29 de agosto de 2021, remitido por el Sr. Juan Eduardo Reyes Rubio, jefe de la División de Reclamaciones a CAT.

c) Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°70638, de fecha 03 de septiembre de 2021. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

- i) Copia de certificado de cobertura N°CE-009254783-000007451 de la póliza colectiva N°400029 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia", de la aseguradora Compañía de Seguros Confuturo S.A., intermediada por CAT, contratada por la Sra. Astudillo el 03 de mayo de 2019.

- ii) Copia de audio de venta, de fecha 03 de mayo de 2019, en la que CAT vendió a la Sra. Astudillo la póliza colectiva N°400029 "Seguro de muerte



accidental 1000 UF con premio por permanencia", certificado de cobertura N° CE-009254783-000007451.

d) Oficio Ordinario N°88908, de fecha 28 de octubre de 2021, remitido por el Sr. Juan Eduardo Reyes Rubio, jefe de la División de Reclamaciones a la Sra. Astudillo, informando los resultados de su reclamo.

xvii) Mauricio Farabundo Bustos Macker, Rut 18.848.365-8.

a) Reclamo N° R2021W5509642 remitido por el Sernac a CAT, de fecha 02 de agosto de 2021.

b) Respuesta al reclamo N° R2021W5509642 remitida por CAT al Sernac, de fecha 10 de agosto de 2021.

c) Reclamo del Sr. Bustos en contra de CAT, remitido por el Sernac a esta Comisión el 13 de agosto de 2021.

d) Oficio Ordinario N° 65939, de fecha 19 de agosto de 2021, remitido por el Sr. Juan Eduardo Reyes Rubio, jefe de la División de Reclamaciones a CAT.

e) Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°65939, de fecha 26 de agosto de 2021. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

- Copia de certificado de cobertura N°CE-009842645-000011770 de la póliza colectiva N°1475001489 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con bonificación por permanencia", de la aseguradora Mapfre Compañía de Seguros Vida de Chile S.A, intermediada por CAT, contratada por el Sr. Bustos el 07 de mayo de 2021.

- Copia de audio de venta, de fecha 07 de mayo de 2021, en la que CAT vendió al Sr. Bustos la póliza colectiva N°1475001489 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con bonificación por permanencia", certificado de cobertura N° CE-009842645-000011770.

f) Oficio Ordinario N° 88673, de fecha 27 de octubre de 2021, remitido por el Sr. Juan Eduardo Reyes Rubio, jefe de la División de Reclamaciones al Sr. Bustos, informando los resultados de su reclamo.

xviii) Nancy Bascur Contreras, Rut 13.145.353-1.

a) Reclamo en contra de CAT presentado por la Sra. Bascur ante esta Comisión de fecha 24 de diciembre de 2020.

b) Oficio Ordinario N°572, de fecha 05 de enero de 2021, remitido por el Sr. Andrés García Durán, coordinador del ex APIA a CAT.



c) Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°572, de fecha 12 de enero de 2021. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

- Copia de certificado de cobertura N° CE-009652656-000009314 de la póliza colectiva N° 1475001489 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con bonificación por permanencia", de la aseguradora Mapfre Compañía de Seguros Vida de Chile S.A, intermediada por CAT, contratada por la Sra. Bascur el 26 de marzo de 2020.

- Copia de audio de venta, de fecha 26 de marzo de 2020, en la que CAT vendió a la Sra. Bascur la póliza colectiva N° 1475001489 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con bonificación por permanencia", certificado de cobertura N° CE-009652656-000009314.

d) Oficio Ordinario N° 7623, de fecha 03 de enero de 2021, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA a CAT. Reiterado mediante Oficio Ordinario N° 17627, de fecha 19 de marzo de 2021.

e) Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N° 7623, de fecha 23 de marzo de 2021.

f) Oficio Ordinario N° 23509, de fecha 12 de abril de 2021, remitido por el Sr. Juan Eduardo Reyes Rubio, jefe de la División de Reclamaciones a la Sra. Bascur, informando los resultados de su reclamo.

xix) Jacqueline de Las Mercedes Lobos Bustos, Rut 10.315.394-8.

a) Respuesta al reclamo N° R2020M4506772 remitida por CAT al Sernac, de fecha 26 de octubre de 2020.

b) Reclamo de la Sra. Lobos en contra de CAT, remitido por el Sernac a esta Comisión el 28 de octubre de 2020.

c) Oficio Ordinario N° 53231, de fecha 29 de octubre de 2020, remitido por el Sr. Andrés García Durán, coordinador del ex APIA a CAT.

d) Oficio Ordinario N° 53232, de fecha 29 de octubre de 2020, remitido por el Sr. Andrés García Durán, coordinador del ex APIA a CAT.

e) Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°53231, de 05 de noviembre de 2020. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

- Copia de certificado de cobertura N°CE-009705656-000010131 de la póliza colectiva N°1475001489 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con bonificación por permanencia", de la aseguradora Mapfre Compañía de Seguros Vida de Chile S.A, intermediada por CAT, contratada por la Sra. Lobos el 11 de agosto de 2020.



- Copia de audio de venta, de fecha 11 de agosto de 2020, en la que CAT vendió a la Sra. Lobos la póliza colectiva N°1475001489 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con bonificación por permanencia", certificado de cobertura N° CE-009705656-000010131.

f) Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°53232, de fecha 05 de noviembre de 2020.

g) Oficio Ordinario N° 1780, de fecha 11 de enero de 2021, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA a CAT.

h) Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°1780, de fecha 14 de enero de 2021.

i) Oficio Ordinario N° 5535, de fecha 27 de enero de 2021, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA a CAT.

j) Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°5535, de fecha 01 de febrero de 2021.

k) Oficio Ordinario N°7160, de fecha 02 de febrero de 2021, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA a la Sra. Lobos, informando los resultados de su reclamo.

xx) Héctor Pinochet Pinochet, Rut 7.098.019-3.

a) Respuesta al reclamo N°R2021W4831332, remitida por CAT al Sernac, de fecha 21 de enero de 2021.

b) Reclamo del Sr. Pinochet en contra de CAT, remitido por el Sernac a esta Comisión el 25 de enero de 2021.

c) Oficio Ordinario N° 7189, de fecha 02 de febrero de 2021, remitido por el Sr. Andrés García Durán, coordinador del ex APIA a CAT.

d) Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°7189, de 09 de febrero de 2021. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

- Copia de audio de venta, de fecha 12 de septiembre de 2019, en la que CAT vendió a el Sr. Pinochet el "Seguro de Accidentes Personales", de la aseguradora Mapfre Compañía de Seguros de Vida de Chile S.A, propuesta N°9435635.

e) Oficio Ordinario N°22558, de fecha 08 de abril de 2021, remitido por el Sr. Juan Eduardo Reyes Rubio, jefe de la División de Reclamaciones al Sr. Pinochet, informando los resultados de su reclamo.

xxi) Marcelo Javier Carroza Canto, Rut 11.621.298-6.



a) Respuesta al reclamo N° R2019M3313099 remitida por CAT al Sernac, de fecha 23 de octubre de 2019.

b) Reclamo del Sr. Carroza en contra de CAT, remitido por el Sernac a esta Comisión el 25 de octubre de 2019.

c) Oficio Ordinario N° 35105, de fecha 11 de noviembre de 2019, remitido por el Sr. Juan Eduardo Reyes Rubio, jefe de la División de Reclamaciones a CAT.

d) Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°35105, de 18 de noviembre de 2019. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

- Copia de certificado de cobertura N°CE-009086010-00006693 de la póliza colectiva N°400029 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia", de la aseguradora Compañía de Seguros Confuturo S.A, intermediada por CAT, contratada por el Sr. Carroza el 17 de enero de 2019.

- Copia de audio de venta, de fecha 17 de enero de 2019, en la que CAT vendió a el Sr. Carroza la póliza colectiva N°400029 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia", certificado de cobertura N° CE-009086010-00006693.

e) Oficio Ordinario N°2963, de fecha 24 de enero de 2020, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA a CAT.

f) Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°2963, de fecha 28 de enero de 2020.

g) Oficio Ordinario N°3528, de fecha 28 de enero de 2020, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA al Sr. Carroza, informando los resultados de su reclamo.

xxii) Miriam Del Pilar Toro Gutiérrez, Rut

6.905.432-3.

a) Reclamo del Sra. Toro en contra de CAT, remitido a esta Comisión el 13 de febrero de 2020. Junto a su reclamo remitió los siguientes documentos:

- Copia de certificado de cobertura N°CE-009250286-00007428 de la póliza colectiva N°400029 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia", de la aseguradora Compañía de Seguros Confuturo S.A, intermediada por CAT, contratada por la Sra. Toro el 02 de mayo de 2019.

b) Oficio Ordinario N° 7089, de fecha 19 de febrero de 2020, remitido por el Sr. Andrés García Durán, coordinador del ex APIA a CAT.

c) Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°7089, de 26 de febrero de 2020.



d) Oficio Ordinario N° 9260, de fecha 12 de marzo de 2020, remitido por el Sr. Andrés García Durán, coordinador del ex APIA a CAT.

e) Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°9260, de 17 de marzo de 2020. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

- Copia de audio de venta, de fecha 02 de mayo de 2019, en la que CAT vendió a la Sra. Toro la póliza colectiva N°400029 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia", certificado de cobertura N° CE-009250286-00007428.

f) Oficio Ordinario N°13151, de fecha 01 de abril de 2020, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA a CAT, representándola por las deficiencias en la intermediación, comercialización y cobro de prima del seguro de la Sra. Toro.

g) Oficio Ordinario N°13152, de fecha 01 de abril de 2020, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA a la Sra. Toro, informando los resultados de su reclamo.

xxiii) Rodrigo Carvajal Rojo, Rut 14.530.763-

5.

a) Reclamo del Sr. Carvajal en contra de CAT, remitido a esta Comisión el 11 de julio de 2019.

b) Oficio Ordinario N°22385, de fecha 23 de julio de 2019, remitido por el Sr. Andrés García Durán, coordinador del ex APIA a CAT.

c) Oficio Ordinario N°22386, de fecha 23 de julio de 2019, remitido por el Sr. Andrés García Durán, coordinador del ex APIA a CAT.

d) Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°22385, de 30 de julio de 2019. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

- Copia de certificado de cobertura N°CE-009267628-000007499 de la póliza colectiva N°218071251 "Seguro accidentes personales plan de cuotas", de la aseguradora BNP Paribas Cardif Seguros de Vida S.A, intermediada por CAT, contratada por el Sr. Carvajal el 16 de mayo de 2019.

- Copia de certificado de cobertura N° CE-009267627-000007499 de la póliza colectiva N°215071015 "Seguro de Vida Plus repactaciones", de la aseguradora BNP Paribas Cardif Seguros de Vida S.A, intermediada por CAT, contratada por el Sr. Carvajal el 16 de mayo de 2019.

e) Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°22386, de 30 de julio de 2019.

f) Oficio Ordinario N° 1204, de fecha 09 de enero de 2020, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA a CAT, representándola



por la ausencia de registro y soporte de la contratación de los seguros cuyas primas fueron cargadas al reclamante, y la falta de atención directa en la venta de los seguros del Sr. Carvajal.

g) Oficio Ordinario N°1429, de fecha 13 de enero de 2020, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA al Sr. Carvajal, informando los resultados de su reclamo.

xxiv) Gabriel Sebastián Veas Román, Rut 17.508.265-4.

a) Reclamo N° R2019W3324170 remitido por el Sernac a CAT, de fecha 04 de noviembre de 2019.

b) Respuesta al reclamo N° R2019W3324170 remitida por CAT al Sernac, de fecha 07 de noviembre de 2019.

c) Reclamo del Sr. Veas en contra de CAT, remitido por el Sernac a esta Comisión el 08 de noviembre de 2019.

d) Oficio Ordinario N° 36212, de fecha 19 de noviembre de 2019, remitido por el Sr. Juan Eduardo Reyes Rubio, coordinador del ex APIA a CAT.

e) Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°36212, de fecha 26 de noviembre de 2019.

f) Oficio Ordinario N°3889, de fecha 30 de enero de 2020, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA al Sr. Veas, informando los resultados de su reclamo.

xxv) Humberto Segundo Contreras Velázquez, Rut 4.778.586-3.

a) Reclamo del Sr. Contreras en contra de CAT, remitido a esta Comisión el 12 de diciembre de 2019.

b) Oficio Ordinario N°41010, de fecha 30 de diciembre de 2019, remitido por el Sr. Andrés García Durán, coordinador del ex APIA a CAT.

c) Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°41010, de 07 de enero de 2020. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

- Copia de certificado de cobertura N° CE-009164602-000007101 de la póliza colectiva N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia", de la aseguradora Compañía de Seguros Confuturo S.A., intermediada por CAT, contratada por el Sr. Contreras el 06 de marzo de 2019.

- Copia de audio de venta, de fecha 06 de marzo de 2019, en la que CAT vendió a el Sr. Contreras la póliza colectiva N°400029 "Seguro muerte



accidental 1000 UF con premio por permanencia", certificado de cobertura N° CE-009164602-000007101.

d) Oficio Ordinario N° 7286, de fecha 21 de febrero de 2020, remitido por el Sr. Andrés García Durán, coordinador del ex APIA a CAT.

e) Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°7286, de 26 de febrero de 2020.

f) Oficio Ordinario N° 8383, de fecha 04 de marzo de 2020, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA al Sr. Contreras, informando los resultados de su reclamo.

g) Oficio Ordinario N° 8721, de fecha 09 de marzo de 2020, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA a CAT, representándola por deficiencias en la comercialización de la póliza N° CE-009164602-000007101.

xxvi) José Ancavil Giménez, Rut 13.318.752-9.

A- Respuesta al reclamo N° R2019I3241716 remitida por CAT al Sernac, de fecha 26 de septiembre de 2019.

B- Reclamo del Sr. Ancavil en contra de CAT, remitido por el Sernac a esta Comisión el 27 de septiembre de 2019.

C- Oficio Ordinario N°31193, de fecha 02 de octubre de 2019, remitido por el Sr. Juan Eduardo Reyes Rubio, Coordinador del ex APIA a CAT.

D- Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°31193, de 09 de octubre de 2019. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

1- Copia de certificado de cobertura N° CE-008744791-000005057 de la póliza colectiva N°340010093 "Seguro muerte accidental y reembolso de gastos médicos apoyo total", de la aseguradora Metlife Chile Seguros de Vida S.A., intermediada por CAT, contratada por el Sr. Ancavil el 05 de julio de 2018

2- Copia de audio de venta, de fecha 05 de julio de 2018, en la que CAT vendió a el Sr. Ancavil la póliza colectiva N°340010093 "Seguro muerte accidental y reembolso de gastos médicos apoyo total", certificado de cobertura N°CE-008744791-000005057.

E- Oficio Ordinario N°36943, de fecha 22 de noviembre de 2019, remitido por el Sr. Juan Eduardo Reyes Rubio, Coordinador del ex APIA a CAT.

F- Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°36943, de fecha 27 de noviembre de 2019

G- Oficio Ordinario N°2361, de fecha 20 de enero de 2020, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA al Sr. Ancavil, informando los resultados de su reclamo

xxvii) Luis Orlando Díaz González, Rut 6.567.310-K.

A- Respuesta al reclamo N° R2019M3382506, remitida por CAT al Sernac, de fecha 12 de diciembre de 2019.



B- Reclamo del Sr. Díaz en contra de CAT, remitido por el Sernac a esta Comisión el 13 de diciembre de 2019.

C- Oficio Ordinario N°759, de fecha 02 de enero de 2020, remitido por el Sr. Andrés García Durán, coordinador del ex APIA a CAT.

D- Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°759, de 13 de enero de 2020. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

1- Copia de certificado de cobertura N°CE-009155897-000007057 de la póliza colectiva N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia", de la aseguradora Compañía de Seguros Confuturo S.A., intermediada por CAT, contratada por el Sr. Díaz el 01 de marzo de 2019.

2- Copia de audio de venta, de fecha 01 de marzo de 2019, en la que CAT vendió a el Sr. Díaz la póliza colectiva N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia", certificado de cobertura N° CE-009155897-000007057.

E- Oficio Ordinario N° 4895, de fecha 05 de febrero de 2020, remitido por el Sr. Andrés García Durán, coordinador del ex APIA a CAT y Compañía de Seguros Confuturo S.A.

F- Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°4895, de fecha 07 de febrero de 2020.

G- Respuesta de Compañía de Seguros Confuturo S.A. al Oficio Ordinario N°4895, de fecha 10 de febrero de 2020.

H- Oficio Ordinario N° 10558, de fecha 19 de marzo de 2020, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA a CAT, representándola por deficiencias en la comercialización de la póliza N°CE-009155897-000007057.

I- Oficio Ordinario N°10559, de fecha 19 de marzo de 2020, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA a el Sr. Díaz, informando los resultados de su reclamo

xxviii) Luis Vera Pina, Rut 7.511.835-K

A- Respuesta al reclamo N° R2020W4162293, remitida por CAT al Sernac, de fecha 21 de agosto de 2020.

B- Reclamo del Sr. Vera en contra de CAT, remitido por el Sernac a esta Comisión el 26 de agosto de 2020.

C- Oficio Ordinario N°42142, de fecha 08 de septiembre de 2020, remitido por el Sr. Juan Eduardo Reyes Rubio, coordinador del ex APIA a CAT.

D- Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°42142, de 15 de septiembre de 2020. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

E- Oficio Ordinario N°45067, de fecha 22 de septiembre de 2020, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA al Sr. Vera, informando los resultados de su reclamo

xxix) Wladimir Castro Araya, Rut 16.321.017-7.

A- Reclamo del Sr. Castro en contra de CAT, remitido a esta Comisión el 25 de marzo de 2020.



B- Oficio Ordinario N°11859, de fecha 25 de marzo de 2020, remitido por el Sr. Andrés García Durán, coordinador del ex APIA a CAT.

C- Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°11859, de 01 de abril de 2020. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

1- Copia de certificado de cobertura N°CE-009052039-000006554 de la póliza colectiva N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia", de la aseguradora Compañía de Seguros Confuturo S.A., intermediada por CAT, contratada por el Sr. Castro el 26 de diciembre de 2018.

2- Copia de audio de venta, de fecha 26 de diciembre de 2018, en la que CAT vendió a el Sr. Castro la póliza colectiva N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia", certificado de cobertura N° CE-009052039-000006554.

D- Oficio Ordinario N° 18705, de fecha 02 de mayo de 2020, remitido por el Sr. Andrés García Durán, coordinador del ex APIA a CAT

E- Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°18705, de fecha 06 de mayo de 2020.

F- Oficio Ordinario N°19872, de fecha 10 de mayo de 2020, remitido por el Sr. Andrés García Durán, coordinador del ex APIA al Sr. Castro, informando los resultados de su reclamo.

xxx) Felipe Enrique Zúñiga Rivera, Rut

18.327.287-K.

A- Respuesta al reclamo N° R2020W4418254, remitida por CAT al Sernac, de fecha 09 de octubre de 2020.

B- Reclamo del Sr. Zúñiga en contra de CAT, remitido por el Sernac a esta Comisión el 14 de octubre de 2020.

C- Oficio Ordinario N°54244, de fecha 03 de noviembre de 2020, remitido por el Sr. Andrés García Durán, coordinador del ex APIA a CAT.

D- Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°54244, de 10 de noviembre de 2020. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

1- Copia de certificado de cobertura N°CE-009212921-000007268 de la póliza colectiva N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia", de la aseguradora Compañía de Seguros Confuturo S.A., intermediada por CAT, contratada por el Sr. Zúñiga el 05 de abril de 2019.

2- Copia de audio de venta, de fecha 05 de abril de 2019, en la que CAT vendió a el Sr. Zúñiga la póliza colectiva N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia", certificado de cobertura N°CE-009212921-000007268

E- Oficio Ordinario N°56868, de fecha 13 de noviembre de 2020, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez al Sr. Zúñiga, informando los resultados de su reclamo.

xxxi) Rubén Vergara Rodríguez, Rut

11.722.185-7

A- Reclamo del Sr. Vergara en contra de CAT, remitido a esta Comisión el 02 de agosto de 2020.

B- Oficio Ordinario N°35532, de fecha 11 de agosto de 2020, remitido por el Sr. Juan Eduardo Reyes Rubio, Coordinador del ex APIA a CAT.



C- Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°35532, de 18 de agosto de 2020. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

1- Copia de certificado de cobertura N°CE-009699468-000009992 de la póliza colectiva N°1475001489 "Seguro muerte accidental 1000 UF con bonificación por permanencia", de la aseguradora Mapfre Compañía de Seguros Vida de Chile S.A, intermediada por CAT, contratada por el Sr. Vergara el 21 de julio de 2020.

2- Copia de audio de venta, de fecha 21 de julio de 2020, en la que CAT vendió a el Sr. Vergara la póliza colectiva N°1475001489 "Seguro muerte accidental 1000 UF con bonificación por permanencia", certificado de cobertura N° CE-009699468-000009992

D- Oficio Ordinario N°57640, de fecha 17 de noviembre de 2020, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA al Sr. Vergara, informando los resultados de su reclamo

E- Oficio Ordinario N° 57641, de fecha 17 de noviembre de 2020, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA a CAT, representándola por deficiencias en la comercialización de la póliza N°CE-009699468-000009992.

xxxii) Sally Inés Amor Matus Meza, Rut 8.664.648-K

A- Respuesta al reclamo N° R2020W3801497, remitida por CAT al Sernac, de fecha 02 de junio de 2020.

B- Reclamo de la Sra. Matus en contra de CAT, remitido por el Sernac a esta Comisión el 04 de junio de 2020.

C- Oficio Ordinario N° 23857, de fecha 10 de junio de 2020, remitido por el Sr. Juan Eduardo Reyes Rubio, Coordinador del ex APIA a CAT.

D- Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°23857, de 17 de junio de 2020. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

1- Copia de certificado de cobertura N°CE-009111836-000006792 de la póliza colectiva N°340010093 "Seguro muerte accidental y reembolso de gastos médicos apoyo total", de la aseguradora Metlife Chile Seguros de Vida S.A., intermediada por CAT, contratada por la Sra. Matus el 30 de enero de 2019.

2- Copia de audio de venta, de fecha 30 de enero de 2019, en la que CAT vendió a la Sra. Matus la póliza colectiva N°340010093 "Seguro muerte accidental y reembolso de gastos médicos apoyo total", certificado de cobertura N° CE-009111836-000006792

E- Oficio Ordinario N° 26126, de fecha 22 de junio de 2020, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA a la Sra. Matus, informando los resultados de su reclamo

xxxiii) Mackendy Tilus, Rut 24.967.637-3

A- Respuesta al reclamo N°R2020W4150532, remitida por CAT al Sernac, de fecha 20 de agosto de 2020.

B- Reclamo del Sr. Tilus en contra de CAT, remitido por el Sernac a esta Comisión el 25 de agosto de 2020.

C- Oficio Ordinario N° 39788, de fecha 31 de agosto de 2020, remitido por el Sr. Juan Eduardo Reyes Rubio, Coordinador del ex APIA a CAT.



D- Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°39788, de 07 de septiembre de 2020. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

1- Copia de certificado de cobertura N° CE-009601367-000008949 de la póliza colectiva N° 2190652 "Seguro accidente protegido", de la aseguradora Metlife Chile Seguros de Vida S.A., intermediada por CAT, contratada por el Sr. Tilus el 03 de febrero de 2020.

2- Copia de audio de venta, de fecha 03 de febrero de 2020, en la que CAT vendió al Sr. Tilus la póliza colectiva N° 2190652 "Seguro accidente protegido", certificado de cobertura N° CE-009601367-000008949.

E- Oficio Ordinario N°44039, de fecha 16 de septiembre de 2020, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA al Sr. Tilus, informando los resultados de su reclamo.

xxxiv) Sonia del Pilar Lema Huen, Rut 9.027.891-6.

A- Reclamo de la Sra. Lema en contra de CAT, remitido a esta Comisión el 13 de marzo de 2020.

B- Oficio Ordinario N° 13225, de fecha 02 de abril de 2020, remitido por el Sr. Andrés García Durán, coordinador del ex APIA a CAT.

C- Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°13225, de 09 de abril de 2020. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

1- Copia de certificado de cobertura N°CE-009361901-000007873 de la póliza colectiva N° 2190652 "Seguro accidente protegido", de la aseguradora Metlife Chile Seguros de Vida S.A., intermediada por CAT, contratada por la Sra. Lema el 23 de julio de 2019.

2- Copia de audio de venta, de fecha 23 de julio de 2019, en la que CAT vendió a la Sra. Lema la póliza colectiva N° 2190652 "Seguro accidente protegido", certificado de cobertura N° CE-009361901-000007873.

D- Oficio Ordinario N°15176, de fecha 13 de abril de 2020, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA a la Sra. Lema, informando los resultados de su reclamo.

xxxv) Jorge del Carmen López Gajardo, Rut 6.421.515-9.

A- Respuesta al reclamo N° R2020M3641442, remitida por CAT al Sernac, de fecha 02 de abril de 2020.

B- Reclamo del Sr. López en contra de CAT, remitido por el Sernac a esta Comisión el 06 de abril de 2020.

C- Oficio Ordinario N°14540, de fecha 08 de abril de 2020, remitido por el Sr. Juan Eduardo Reyes Rubio, Coordinador del ex APIA a CAT.

D- Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°14540, de 16 de abril de 2020. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

1- Copia de certificado de cobertura N°CE-009426848-000008106 de la póliza colectiva N°147500 "Seguro muerte accidental 1000 UF con bonificación por permanencia", de la aseguradora Mapfre Compañía de Seguros Vida de Chile S.A, intermediada por CAT, contratada por el Sr. López el 06 de septiembre de 2019.

2- Copia de audio de venta, de fecha 06 de septiembre de 2019, en la que CAT vendió a el Sr. López la póliza colectiva N°147500 "Seguro



muerte accidental 1000 UF con bonificación por permanencia", certificado de cobertura N°CE-009426848-000008106

E- Oficio Ordinario N°16294, de fecha 18 de abril de 2020, remitido por el Sr. Juan Eduardo Reyes Rubio, Coordinador del ex APIA a CAT.

F- Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°16294, de fecha 24 de abril de 2020.

G- Oficio Ordinario N°21861, de fecha 25 de mayo de 2020, remitido por el Sr. Juan Eduardo Reyes Rubio, Coordinador del ex APIA a CAT y Mapfre Compañía de Seguros Vida de Chile S.A.

H- Respuesta de Mapfre Compañía de Seguros Vida de Chile S.A, al Oficio Ordinario N°21861, de fecha 01 de junio 2020.

I- Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°21861, de fecha 01 de junio de 2020.

J- Oficio Ordinario N°25254, de fecha 18 de junio de 2020, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA a CAT, representando a esta última, por deficiencias en la comercialización de la póliza N°CE-009426848-000008106.

K- Oficio Ordinario N° 26114, de fecha 22 de junio de 2020, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA al Sr. López, informando los resultados de su reclamo

10.353.512-3. **xxxvi) Mónica Castro Delgado, Rut**

A- Respuesta al reclamo N° R2020M3493292, remitida por CAT al Sernac, de fecha 31 de enero de 2020.

B- Reclamo de la Sra. Castro en contra de CAT, remitido por el Sernac a esta Comisión el 03 de febrero de 2020.

C- Oficio Ordinario N°4823, de fecha 05 de febrero de 2020, remitido por el Sr. Andrés García Durán, coordinador del ex APIA a CAT.

D- Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°4823, de 19 de febrero de 2020. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

1- Copia de certificado de cobertura N°CE-009379752-000007954 de la póliza colectiva N°2190110 "Protección integral", de la aseguradora MetLife Chile Seguros de Vida S.A., intermediada por CAT, contratada por la Sra. Castro el 04 de julio de 2019.

2- Copia de audio de venta, de fecha 04 de julio de 2019, en la que CAT vendió a la Sra. Castro la póliza colectiva N°2190110 "Protección integral", certificado de cobertura N° CE-009379752-000007954.

E- Oficio Ordinario N°15940, de fecha 16 de abril de 2020, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA a la Sra. Castro, informando los resultados de su reclamo

7.225.016-8. **xxxvii) Rosa González Machuca, Rut**

A- Reclamo de la Sra. González en contra de CAT, remitido a esta Comisión el 28 de marzo de 2019.



B- Oficio Ordinario N°11197, de fecha 11 de abril de 2019, remitido por el Sr. Andrés García Durán, coordinador del ex APIA a CAT.

C- Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°11197, de 17 de abril de 2019. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

1- Copia de certificado de cobertura N°CE-008829915-000005393 de la póliza colectiva N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia", de la aseguradora Compañía de Seguros Confuturo S.A, intermediada por CAT, contratada por la Sra. González el 27 de agosto de 2018.

2- Copia de audio de venta, de fecha 27 de agosto de 2018, en la que CAT vendió a la Sra. González la póliza colectiva N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia", certificado de cobertura N°CE-008829915-000005393.

D- Oficio Ordinario N°19373, de fecha 02 de julio de 2019, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA a la Sra. González, informando los resultados de su reclamo

xxxviii) Víctor Jerez Ibáñez, Rut 6.554.633-7.

A- Reclamo del Sr. Jerez en contra de CAT, remitido a esta Comisión el 06 de septiembre de 2019.

B- Oficio Ordinario N° 30593, de fecha 27 de septiembre de 2019, remitido por el Sr. Juan Eduardo Reyes Rubio, Coordinador del ex APIA a CAT.

C- Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°30593, de 04 de octubre de 2019. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

1- Copia de certificado de cobertura N°9348207 de la póliza colectiva N°215071015 "Seguro vida avance y súper avance efectivo", de la aseguradora BNP Paribas Cardif Seguros de Vida S.A, intermediada por CAT, contratada por el Sr. Jerez el 02 de julio de 2019.

D- Oficio Ordinario N° 34025, de fecha 28 de octubre de 2019, remitido por Sr. Andrés García Durán, coordinador del ex APIA a CAT.

E- Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°34025, de 04 de noviembre de 2019.

F- Oficio Ordinario N°34563, de fecha 05 de noviembre de 2019, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA a la Sra. Jerez, informando los resultados de su reclamo

xxxix) Cristian Andrés Lagos Garrido, Rut 14.174.714-2.

A- Reclamo del Sr. Lagos en contra de CAT, remitido a esta Comisión el 26 de febrero de 2019.

B- Oficio Ordinario N°8777, de fecha 26 de marzo de 2019, remitido por el Sr. Andrés García Durán, coordinador del ex APIA a CAT.

C- Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°8777, de 02 de abril de 2019. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

1- Copia de certificado de cobertura N°CE-008607922-000004698 de la póliza colectiva N°757 "Seguros Nuevo premio a la permanencia al 7mo Año", de la aseguradora Itaú Chile Compañía de Seguros de Vida S.A., intermediada por CAT, contratada por el Sr. Lagos el 16 de abril de 2018.



D- Oficio Ordinario N°12293, de fecha 23 de abril de 2019, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA a CAT.

E- Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°12293, de 25 de abril de 2019. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

1- Copia de audio de venta, de fecha 16 de abril de 2018, en la que CAT vendió a el Sr. Lagos la póliza colectiva N°757 "Seguros Nuevo premio a la permanencia al 7mo Año", certificado de cobertura N°757.

F- Oficio Ordinario N°12844, de fecha 29 de abril de 2019, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA al Sr. Lagos, informando los resultados de su reclamo

xl) Nicole Rivera Rosales, Rut 16.813.748-6.

A- Reclamo de la Sra. Rivera en contra de CAT, remitido a esta Comisión el 12 de noviembre de 2018.

B- Oficio Ordinario N°32046, de fecha 30 de noviembre de 2018, remitido por el Sr. Andrés García Durán, coordinador del ex APIA a CAT.

C- Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°32046, de 05 de diciembre de 2018. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

1- Copia de certificado de cobertura N°8809179 de la póliza colectiva N°2190652 "Seguro accidente protegido", de la aseguradora MetLife Chile Seguros de Vida S.A., intermediada por CAT, contratada por la Sra. Rivera el 14 de agosto de 2018.

D- Oficio Ordinario N° 3179, de fecha 29 de enero de 2019, remitido por el Sr. Andrés García Durán, coordinador del ex APIA a CAT.

E- Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°3179, de 31 de enero de 2019. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

• Copia de audio de venta, de fecha 14 de agosto de 2018, en la que CAT vendió a la Sra. Rivera la póliza colectiva N°2190652 "Seguro accidente protegido", certificado de cobertura N°8809179.

F- Oficio Ordinario N°4528, de fecha 08 de febrero de 2019, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA a el Sr. Lagos, informando los resultados de su reclamo

xli) Claudia Andrea Toloza Moraga, Rut 10.787.947-1

A- Reclamo de la Sra. Toloza en contra de CAT, remitido a esta Comisión el 18 de febrero de 2018.

B- Oficio Ordinario N°6587, de fecha 04 de marzo de 2019, remitido por el Sr. Andrés García Durán, coordinador del ex APIA a CAT.

C- Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°6587, de 11 de marzo de 2019. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

1- Copia de certificado de cobertura N° CE-008850227-000005321 de la póliza colectiva N°4941124 "Desempleo e incapacidad temporal canasta familiar", de la aseguradora Seguros Generales Suramericana S.A., intermediada por CAT, contratada por la Sra. Toloza el 05 de septiembre de 2018.

2- Copia de audio de venta, de fecha 05 de septiembre de 2018, en la que CAT vendió a la Sra. Toloza la póliza colectiva N°4941124



"Desempleo e incapacidad temporal canasta familiar", certificado de cobertura N° CE-008850227-000005321.

D- Oficio Ordinario N°12213, de fecha 22 de abril de 2019, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA a la Sra. Toloza, informando los resultados de su reclamo

xlii) Luis Maragaño Álvarez, Rut 7.185.476-0.

A- Reclamo del Sr. Maragaño en contra de CAT, remitido a esta Comisión el 26 de julio de 2019.

B- Oficio Ordinario N°23976, de fecha 05 de agosto de 2019, remitido por el Sr. Juan Eduardo Reyes Rubio, Coordinador del ex APIA a CAT.

C- Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°23976, de 12 de agosto de 2019.

D- Oficio Ordinario N°32412, de fecha 10 de octubre de 2019, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA al Sr. Maragaño, informando los resultados de su reclamo.

xliii) Claudio Alex Luna Cárdenas, Rut 9.369.408-2.

A- Reclamo del Sr. Luna en contra de CAT, remitido a esta Comisión el 11 de septiembre de 2019.

B- Oficio Ordinario N°30537, de fecha 27 de septiembre de 2019, remitido por el Sr. Juan Eduardo Reyes Rubio, Coordinador del ex APIA a CAT.

C- Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°30537, de 04 de octubre de 2019. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

1- Copia de certificado de cobertura N°CE-009181932-000007173 de la póliza colectiva N°2190110 "Seguro protección integral", de la aseguradora MetLife Chile Seguros de Vida S.A., intermediada por CAT, contratada por el Sr. Luna el 18 de marzo de 2019.

D- Oficio Ordinario N°35992, de fecha 19 de noviembre de 2019, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA a CAT.

E- Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°35992, de 22 de noviembre de 2019. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

- Copia de audio de venta, de fecha 18 de marzo de 2019, en la que CAT vendió a el Sr. Luna la póliza colectiva N°2190110 "Seguro protección integral", certificado de cobertura N° CE-009181932-000007173.

F- Oficio Ordinario N°37302, de fecha 26 de noviembre de 2019, remitido por el Sr. Juan Eduardo Reyes Rubio, Coordinador del ex APIA a CAT, representando a esta última, por las deficiencias en la intermediación y comercialización de la póliza N°CE-009181932-000007173.

G- Oficio Ordinario N°37505, de fecha 27 de noviembre de 2019, remitido por el Sr. Juan Eduardo Reyes Rubio, Coordinador del ex APIA al Sr. Luna, informando los resultados de su reclamo



xliv) Sergio Nicolás Aguayo Flores, Rut

17.914.161-2.

A- Reclamo del Sr. Aguayo en contra de CAT, remitido a esta Comisión el 05 de diciembre de 2018.

B- Oficio Ordinario N°34601, de fecha 21 de diciembre de 2018, remitido por el Sr. Andrés García Durán, coordinador del ex APIA a CAT.

C- Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°34601, de 28 de diciembre de 2018. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

- Copia de certificado de cobertura N°CE-008874595-000005369 de la póliza colectiva N°2190652 "Seguro accidente protegido", de la aseguradora MetLife Chile Seguros de Vida S.A., intermediada por CAT, contratada por el Sr. Aguayo el 24 de septiembre de 2018.

- Copia de audio de venta, de fecha 24 de septiembre de 2018, en la que CAT vendió a el Sr. Aguayo la póliza colectiva N°2190652 "Seguro accidente protegido", certificado de cobertura N° CE-008874595-000005369.

D- Oficio Ordinario N°6408, de fecha 01 de marzo de 2019, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA al Sr. Aguayo, informando los resultados de su reclamo

xliv) Américo Balbontín, Rut 17.441.113-1.

A- Reclamo del Sr. Balbontín en contra de CAT, remitido a esta Comisión el 07 de marzo de 2019.

B- Oficio Ordinario N°8306, de fecha 21 de marzo de 2019, remitido por el Sr. Andrés García Durán, coordinador del ex APIA a CAT.

C- Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°8306, de 28 de marzo de 2019. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

- 1- Copia de certificado de cobertura N°CE-009102943-000006754 de la póliza colectiva N° 340010093 "Seguro muerte accidental y reembolso de gastos médicos apoyo total", de la aseguradora MetLife Chile Seguros de Vida S.A., intermediada por CAT, contratada por el Sr. Balbontín el 29 de enero de 2019.

- 2- Copia de audio de venta, de fecha 29 de enero de 2019, en la que CAT vendió a el Sr. Balbontín la póliza colectiva N° 340010093 "Seguro muerte accidental y reembolso de gastos médicos apoyo total", certificado de cobertura N°CE-009102943-000006754.

D- Oficio Ordinario N°15740, de fecha 24 de mayo de 2019, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA al Sr. Balbontín, informando los resultados de su reclamo

xlvi) Carlos Nicolás Salgado Peña, Rut

10.395.072-4

A- Respuesta al reclamo N° R2018H2573154, remitida por CAT al Sernac, de fecha 20 de noviembre de 2018.

B- Reclamo del Sr. Salgado en contra de CAT, remitido por el Sernac a esta Comisión el 05 de diciembre de 2018.

C- Oficio Ordinario N°33858, de fecha 17 de diciembre de 2018, remitido por el Sr. Andrés García Durán, coordinador del ex APIA a CAT.



D- Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°33858, de 24 de diciembre de 2018. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

1- Copia de certificado de cobertura N°CE-008822154-000005253 de la póliza colectiva N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 uf con premio por permanencia", de la aseguradora Compañía de Seguros Confuturo S.A., intermediada por CAT, contratada por el Sr. Salgado el 22 de agosto de 2018.

2- Copia de audio de venta, de fecha 22 de agosto de 2018, en la que CAT vendió a el Sr. Salgado la póliza colectiva N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 uf con premio por permanencia", certificado de cobertura N°CE-008822154-000005253.

E- Oficio Ordinario N°2068, de fecha 28 de enero de 2019, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA al Sr. Salgado, informando los resultados de su reclamo

xlvi) Gladys Betzabé Montero Vidal, Rut 10.274.885-9.

A- Reclamo de la Sra. Montero en contra de CAT, remitido a esta Comisión el 11 de julio de 2019.

B- Oficio Ordinario N°23136, de fecha 29 de julio de 2019, remitido por el Sr. Andrés García Durán, coordinador del ex APIA a CAT.

C- Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°23136, de 05 de agosto de 2019. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

1- Copia de certificado de cobertura N°CE-009004303-000006327 de la póliza colectiva N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia", de la aseguradora Compañía de Seguros Confuturo S.A, intermediada por CAT, contratada por la Sra. Montero el 03 de diciembre de 2018.

2- Copia de audio de venta, de fecha 03 de diciembre de 2018, en la que CAT vendió a la Sra. Montero la póliza colectiva N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia", certificado de cobertura N°CE-009004303-000006327.

D- Oficio Ordinario N°28649, de fecha 06 de septiembre de 2019, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA a la Sra. Montero, informando los resultados de su reclamo.

xlvi) Andrea Montero Pacheco, Rut 17.273.747-1.

A- Reclamo de la Sra. Montero en contra de CAT, remitido a esta Comisión el 20 de mayo de 2019.

B- Oficio Ordinario N°16826, de fecha 05 de junio de 2019, remitido por el Sr. Andrés García Durán, coordinador del ex APIA a CAT.

C- Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°16826, de 12 de junio de 2019. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

• Copia de certificado de cobertura N°CE-009057696-000006583 de la póliza colectiva N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 uf con premio por permanencia", de la aseguradora Compañía de Seguros Confuturo S.A, intermediada por CAT, contratada por la Sra. Montero el 03 de enero de 2019.



xlix) Paula Saavedra Villablanca, Rut

12.696.774-8.

A- Respuesta al reclamo N° R2019M2996634, remitida por CAT al Sernac, de fecha 07 de junio de 2019.

B- Reclamo de la Sra. Saavedra en contra de CAT, remitido por el Sernac a esta Comisión el 11 de junio de 2019.

C- Oficio Ordinario N°19107, de fecha 01 de julio de 2019, remitido por el Sr. Juan Eduardo Reyes Rubio, Coordinador del ex APIA a CAT.

D- Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°19107, de 15 de Julio de 2019. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

1- Copia de certificado de cobertura N°CE-009051937-000006554 de la póliza colectiva N°2190652 "Seguro accidente protegido", de la aseguradora MetLife Chile Seguros de Vida S.A., intermediada por CAT, contratada por la Sra. Saavedra el 27 de diciembre de 2018.

2- Copia de audio de venta, de fecha 27 de diciembre de 2018, en la que CAT vendió a la Sra. Saavedra la póliza colectiva N°2190652 "Seguro accidente protegido", certificado de cobertura N°CE-009051937-000006554.

3- Copia de certificado de cobertura N°8825590 de la póliza colectiva N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia", de la aseguradora Compañía de Seguros Confuturo S.A, intermediada por CAT, contratada por la Sra. Saavedra el 23 de agosto de 2018.

4- Copia de audio de venta, de fecha 23 de agosto de 2018, en la que CAT vendió a la Sra. Saavedra la póliza colectiva N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia", certificado de cobertura N°8825590.

E- Oficio Ordinario N°24093, de fecha 05 de agosto de 2019, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA a la Sra. Saavedra, informando los resultados de su reclamo.

l) María Inés Galdames Saravia, Rut 6.162.458-9.

A- Reclamo de la Sra. Galdames en contra de CAT, remitido por el Sernac a esta Comisión el 11 de junio de 2019.

B- Oficio Ordinario N° 17222, de fecha 10 de junio de 2019, remitido por el Sr. Andrés García Durán, coordinador del ex APIA a CAT.

C- Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°17222, de 17 de junio de 2019. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

1- Copia de certificado de cobertura N°CE-008816996-000005274 de la póliza colectiva N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia", de la aseguradora Compañía de Seguros Confuturo S.A, intermediada por CAT, contratada por la Sra. Galdames el 20 de agosto de 2018.

2- Copia de audio de venta, de fecha 20 de agosto de 2018, en la que CAT vendió a la Sra. Galdames la póliza colectiva N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia", certificado de cobertura N° CE-008816996-000005274.

D- Oficio Ordinario N°27610, de fecha 02 de septiembre de 2019, remitido por el Sr. Andrés García Durán, coordinador del ex APIA a CAT y Compañía de Seguros Confuturo S.A.

E- Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°27610, de 09 de septiembre de 2019. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5098-22-63071-R SGD: 2022080315417

permanencia.

F- Respuesta de Compañía de Seguros Confuturo S.A al Oficio Ordinario N°27610, de 09 de septiembre de 2019.

G- Oficio Ordinario N°29034, de fecha 10 de septiembre de 2019, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA a la Sra. Galdames, informando los resultados de su reclamo.

li) Ariel Díaz del Valle, Rut 11.798.815-5

A- Reclamo N° R201912775204 remitido por el Sernac a CAT, de fecha 13 de febrero de 2019.

B- Respuesta al reclamo N°R201912775204, remitida por CAT al Sernac, de fecha 14 de febrero de 2019.

C- Reclamo del Sr. Díaz en contra de CAT, remitido por el Sernac a esta Comisión el 18 de febrero de 2019.

D- Oficio Ordinario N° 6601, de fecha 04 de marzo de 2019, remitido por el Sr. Andrés García Durán, coordinador del ex APIA a CAT.

E- Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°6601, de fecha 11 de marzo de 2019. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

1- Copia de certificado de cobertura N°CE-008706982-000004957 de la póliza colectiva N° 2190652 "Seguro accidente protegido", de la aseguradora MetLife Chile Seguros de Vida S.A, intermediada por CAT, contratada por el Sr. Díaz el 12 de junio de 2018

2- Copia de audio de venta, de fecha 12 de junio de 2018, en la que CAT vendió al Sr. Díaz la póliza colectiva N° 2190652 "Seguro accidente protegido", certificado de cobertura N°CE-008706982-000004957.

3- Copia de certificado de cobertura N°CE-008942649-000005955 de la póliza colectiva N° 2190110 "Seguro protección integral", de la aseguradora MetLife Chile Seguros de Vida S.A, intermediada por CAT, contratada por el Sr. Díaz el 26 de octubre de 2018.

4- Copia de audio de venta, de fecha 26 de octubre de 2018, en la que CAT vendió al Sr. Díaz la póliza colectiva N° 2190110 "Seguro protección integral", certificado de cobertura N° CE-008942649-000005955.

F- Oficio Ordinario N°12001, de fecha 22 de abril de 2019, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA al Sr. Díaz, informando los resultados de su reclamo.

lii) José Miguel Díaz Campos, Rut 7.768.603-7.

A- Reclamo N°R2019M3037852 remitido por el Sernac a CAT, de fecha 14 de junio de 2019.

B- Respuesta al reclamo N°R2019M3037852, remitida por CAT al Sernac, de fecha 25 de junio de 2019.

C- Reclamo del Sr. Díaz Campos en contra de CAT, remitido por el Sernac a esta Comisión el 28 de junio de 2019.

D- Oficio Ordinario N°19512, de fecha 03 de julio de 2019, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA a CAT.



E- Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°19512, de fecha 18 de julio de 2019. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

1- Copia de certificado de cobertura N°CE-009085590-000006693 de la póliza colectiva N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia", de la aseguradora Compañías de Seguros Confuturo S.A, intermediada por CAT, contratada por el Sr. Díaz Campos el 17 de enero de 2019

2- Copia de audio de venta, de fecha 17 de enero de 2019, en la que CAT vendió al Sr. Díaz Campos la póliza colectiva N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia", certificado de cobertura N°CE-009085590-000006693.

3- Copia de certificado de cobertura N°CE-008969956-000006092 de la póliza colectiva N° 340010093 "Seguro muerte accidental y reembolso de gastos médicos apoyo total", de la aseguradora MetLife Chile Seguros de Vida S.A, intermediada por CAT, contratada por el Sr. Díaz Campos el 09 de noviembre de 2018.

4- Copia de audio de venta, de fecha 09 de noviembre de 2018, en la que CAT vendió al Sr. Díaz Campos la póliza colectiva N° 340010093 "Seguro muerte accidental y reembolso de gastos médicos apoyo total", certificado de cobertura N° CE-008969956-000006092.

F- Oficio Ordinario N°24313, de fecha 06 de agosto de 2019, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA al Sr. Díaz Campos, informando los resultados de su reclamo.

liii) Teresa Jesús Meliñir Inzunza, Rut 10.495.160-

0.

A- Respuesta al reclamo N°R2018H2606274, remitida por CAT al Sernac, de fecha 04 de diciembre de 2018.

B- Reclamo de la Sra. Meliñir en contra de CAT, remitido por el Sernac a esta Comisión el 06 de diciembre de 2018.

C- Oficio Ordinario N°34048, de fecha 18 de diciembre de 2018, remitido por el Sr. Andrés García Durán, coordinador del ex APIA a CAT.

D- Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°34048, de fecha 26 de diciembre de 2018. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

1- Copia de certificado de cobertura N°CE-008801450-000005205 de la póliza colectiva N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia", de la aseguradora Compañías de Seguros Confuturo S.A, intermediada por CAT, contratada por la Sra. Meliñir el 08 de agosto de 2018

2- Copia de audio de venta, de fecha 08 de agosto de 2018, en la que CAT vendió a la Sra. Meliñir la póliza colectiva N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia", certificado de cobertura N° CE-008801450-000005205.

E- Oficio Ordinario N°5403, de fecha 19 de febrero de 2019, remitido por el Sr. Juan Eduardo Reyes Rubio, Coordinador del ex APIA a la Sra. Meliñir, informando los resultados de su reclamo.

liv) Loreto Andrea Pavez Carreño, Rut 18.322.364-

K

A- Reclamo de la Sra. Pavez en contra de CAT, remitido a esta Comisión el 21 de enero de 2019.



B- Oficio Ordinario N°3155, de fecha 29 de enero de 2019, remitido por el Sr. Andrés García Durán, coordinador del ex APIA a CAT.

C- Respuesta de CAT al Oficio Ordinario N°3155, de fecha 05 de febrero de 2019. Junto a su respuesta remitió los siguientes antecedentes:

1- Copia de certificado de cobertura N°8898780 de la póliza "Seguro accidente protegido plus", de la aseguradora MetLife Chile Seguros de Vida S.A., intermediada por CAT, contratada por la Sra. Pavez el 27 de septiembre de 2018

2- Copia de audio de venta, de fecha 27 de septiembre de 2018, en la que CAT vendió a la Sra. Pavez la póliza la póliza "Seguro accidente protegido plus", certificado de cobertura N°8898780.

3- Copia de certificado de cobertura N°CE-008709526-000004964 de la póliza colectiva N°340010093 "Seguro muerte accidental y reembolso de gastos médicos apoyo total", de la aseguradora MetLife Chile Seguros de Vida S.A, intermediada por CAT, contratada por la Sra. Pavez Campos el 13 de junio de 2018.

4- Copia de audio de venta, de fecha 13 de junio de 2018, en la que CAT vendió a la Sra. Pavez la póliza colectiva N°340010093 "Seguro muerte accidental y reembolso de gastos médicos apoyo total", certificado de cobertura N° CE-008709526-000004964.

D- Oficio Ordinario N°9319, de fecha 28 de marzo de 2019, remitido por el Sr. Fernando Pérez Jiménez, jefe del ex APIA a la Sra. Pavez, informando los resultados de su reclamo.

9. Oficio Reservado UI N°88/2022, de fecha 27 de enero de 2022, enviado por la UI a CAT.

Por este oficio, la Unidad de Investigación requirió a CAT remitir la siguiente información:

A. "Copia de las grabaciones telefónicas en las que constan las siguientes ofertas de seguros intermediadas por la sociedad de su gerencia:

1- "Muerte Accidental 500 UF Con Premio Por Permanencia" de la aseguradora Compañía de Seguros Confuturo S.A, contratado por Gabriel Sebastián Veas Román, Rut 17.508.265-4, mediante la modalidad de venta telefónica grabada.

2- "Seguro de Vida Plus Repactaciones" de la aseguradora BNP Paribas Cardif Seguros de Vida S.A, contratado por el Sr. Rodrigo Carvajal Rojo, Rut. Nro. 14.530.763-5, mediante la modalidad de venta telefónica grabada.

3- "Seguro de Accidentes Personales Plan de Cuotas" de la aseguradora BNP Paribas Cardif Seguros de Vida S.A, contratado por el Sr. Rodrigo Carvajal Rojo, Rut. Nro. 14.530.763-5, mediante la modalidad de venta telefónica grabada.

4- "Seguro Muerte Accidental y Reembolso de Gastos Médicos Apoyo Total" de la aseguradora MetLife Chile Seguros de Vida S.A, contratada por el Sr. Luis Vera Pina, Rut 7.511.835-K, mediante la modalidad de venta telefónica grabada.

5- "Vida Avance y Súper Avance Efectivo Vida" de la aseguradora BNP Paribas Cardif Seguros Generales S.A, contratada por el Sr. Víctor Jerez Ibáñez, Rut 6.554.633-7, mediante la modalidad de venta telefónica grabada.

6- "Muerte Accidental 1000UF Con Premio por Permanencia" de la aseguradora Compañía de Seguros Confuturo S.A, contratada por el Sr. Luis Maragaño Alvarez, Rut 7.185.476-0, mediante la modalidad de venta telefónica grabada.



7- "Seguro Muerte Accidental 1000 UF con Premio Permanencia", de la aseguradora Compañía de Seguros Confuturo S.A, contratada por la Sra. Andrea Montero Pacheco, Rut 17.273.747-1, mediante la modalidad de venta telefónica grabada.

B. Copia de las siguientes pólizas:

1- "Muerte Accidental 500 UF Con Premio Por Permanencia" de la aseguradora Compañía de Seguros Confuturo S.A, contratado por Gabriel Sebastián Veas Román, Rut 17.508.265-4, mediante la modalidad de venta telefónica grabada.

2- "Seguro Muerte Accidental y Reembolso de Gastos Médicos Apoyo Total" de la aseguradora MetLife Chile Seguros de Vida S.A, contratada por el Sr. Luis Vera Pina, Rut 7.511.835-K, mediante la modalidad de venta telefónica grabada

3- "Muerte Accidental 1000UF Con Premio por Permanencia" de la aseguradora Compañía de Seguros Confuturo S.A, contratada por el Sr. Luis Maragaño Alvarez, Rut 7.185.476-0, mediante la modalidad de venta telefónica grabada.

C. Copia de los Scripts definidos por la sociedad de su gerencia para la comercialización telefónica de los siguientes seguros:

1- "Seguro De Muerte Accidental 1000 UF con Bonificación por Permanencia" de la aseguradora Mapfre Compañía de Seguros Vida de Chile S.A.

2- "Seguro Accidente Protegido" de la aseguradora BNP Paribas Cardif Seguros de Vida S.A.

3- "Seguro súper protección" de la aseguradora MetLife Chile Seguros de Vida S.A.

4- "Protección integral" de la aseguradora MetLife Chile Seguros de Vida S.A.

5- "Muerte Accidental y Reembolso de Gastos Médicos Apoyo Total" de la aseguradora MetLife Chile Seguros de Vida S.A.

6- "Seguro Muerte Accidental y Reembolso de Gastos Médicos Apoyo Total" de la aseguradora MetLife Chile Seguros de Vida S.A.

7- "Seguro Accidente Protegido" de la aseguradora MetLife Chile Seguros de Vida S.A.

8- "Vida Avance y Súper Avance Efectivo Vida" de la aseguradora MetLife Chile Seguros de Vida S.A.

9- "Muerte Accidental 500 UF Con Premio Por Permanencia" de la aseguradora Compañía de Seguros Confuturo S.A"

10. Respuesta de CAT al Oficio Reservado UI N°88/2022, recibida con fecha 03 de febrero de 2022.

CAT dio respuesta adjuntando la siguiente información:

A- Copia de los siguientes audios de venta:

1- Copia de audio de venta de fecha 08 de abril de 2019, en la que CAT vendió al Sr. Gabriel Sebastián Veas Román la póliza colectiva N° 400029



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5098-22-63071-R SGD: 2022080315417

“seguro muerte accidental 1000 uf con premio por permanencia”, de la aseguradora Compañía de Seguros Confuturo S.A., certificado de cobertura N°CE-009215105-000007277.

2- Copia de audio de venta, de fecha 16 de mayo de 2019, en la que CAT vendió al Sr. Rodrigo Carvajal Rojo la póliza colectiva N°218071251 "Seguro accidentes personales plan de cuotas ", de la aseguradora BNP Paribas Cardif Seguros de Vida S.A, certificado de cobertura N°CE-009267628-000007499.

3- Copia de audio de venta, de fecha 16 de mayo de 2019, en la que CAT vendió al Sr. Rodrigo Carvajal Rojo la póliza colectiva N°215071015 "Seguro de Vida Plus repactaciones" de la aseguradora BNP Paribas Cardif Seguros de Vida S.A, certificado de cobertura N°CE-009267627-000007499.

4- Copia de audio de venta, de fecha 15 de abril de 2020, en la que CAT vendió al Sr. Luis Vera Pina la póliza colectiva N° 340010093 "Seguro Muerte Accidental y Reembolso de Gastos Médicos Apoyo Total" de la aseguradora MetLife Chile Seguros de Vida S.A, certificado de cobertura N° CE-009662641-000009455.

5- Copia de audio de venta, de fecha 02 de julio de 2019, en la que CAT vendió a el Sr. Víctor Jerez Ibáñez la póliza colectiva N°215071015 "Vida Avance y Súper Avance Efectivo Vida", de la aseguradora BNP Paribas Cardif Seguros Generales S.A, certificado de cobertura N° 9348207

6- Copia de audio de venta, de fecha, 05 de julio de 2019, en la que CAT vendió al Sr. Luis Maragaño Álvarez la póliza colectiva N° 400029 “seguro muerte accidental 1000 uf con premio por permanencia”, de la aseguradora Compañía de Seguros Confuturo S.A., certificado de cobertura N° CE-009379855-000007954.

7- Copia de audio de venta, de fecha, 03 de enero de 2019, en la que CAT vendió a la Sra. Andrea Montero Pacheco la póliza colectiva N° 400029 “seguro muerte accidental 1000 uf con premio por permanencia”, de la aseguradora Compañía de Seguros Confuturo S.A, certificado de cobertura N° CE-009057696-000006583.

B- Copia de las siguientes pólizas:

1- Copia de certificado de cobertura N°CE-009215105-000007277 de la póliza colectiva N° 400029 “seguro muerte accidental 1000 uf con premio por permanencia”, de la aseguradora Compañía de Seguros Confuturo S.A., intermediada por CAT, contratada por el Sr. Gabriel Sebastián Veas Román el 10 de abril de 2020

2- Copia de certificado de cobertura N° CE-009662641-000009455 de la póliza colectiva N° 340010093 “Seguro muerte accidental y reembolso de gastos médicos apoyo total”, de la aseguradora Metlife Chile Seguros de Vida S.A., intermediada por CAT, contratada por el Sr. Luis Arnoldo Vera Pina el 15 de abril de 2020

3- Copia de certificado de cobertura N°CE-009379855-000007954 de la póliza colectiva N° 400029 “seguro muerte accidental 1000 uf con premio por permanencia”, de la aseguradora Compañía de Seguros Confuturo S.A., intermediada por CAT, contratada por el Sr. Luis Maragaño Álvarez el 07 de agosto de 2019.

C- Copia de los siguientes Scripts:

1- "Seguro De Muerte Accidental 1000 UF con Bonificación por Permanencia" de la aseguradora Mapfre Compañía de Seguros Vida de Chile S.A.

2- "Seguro Accidente Protegido" de la aseguradora BNP Paribas Cardif Seguros de Vida S.A.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5098-22-63071-R SGD: 2022080315417

- MetLife Chile Seguros de Vida S.A.
- 3- "Seguro súper protección" de la aseguradora
- Chile Seguros de Vida S.A.
- 4- "Protección integral" de la aseguradora MetLife
- 5- "Muerte Accidental y Reembolso de Gastos Médicos Apoyo Total" de la aseguradora MetLife Chile Seguros de Vida S.A.
- 6- "Seguro Muerte Accidental y Reembolso de Gastos Médicos Apoyo Total" de la aseguradora MetLife Chile Seguros de Vida S.A.
- 7- "Seguro Accidente Protegido" de la aseguradora MetLife Chile Seguros de Vida S.A.
- 8- "Vida Avance y Súper Avance Efectivo Vida" de la aseguradora MetLife Chile Seguros de Vida S.A.
- 9- "Muerte Accidental 500 UF Con Premio Por Permanencia" de la aseguradora Compañía de Seguros Confuturo S.A".

II. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

II.1. CARGOS FORMULADOS

En mérito de los hechos descritos precedentemente, a través del **Oficio Reservado UI N°282 de fecha 18 de marzo de 2022**, el Fiscal de la Unidad de Investigación formuló los siguientes cargos a **CAT CORREDORES DE SEGUROS Y SERVICIOS S.A.**:

"Incumplimiento grave y reiterado de las obligaciones de asesoría e información de los corredores de seguros establecidas en el artículo 57 inciso quinto del D.F.L N°251 y en los números 1 y 2 del artículo 10 del D.S. N°1055; y de la obligación de entregar a los clientes asegurables, información relevante de manera clara y comprensible en la comercialización telefónica de seguros, prevista en el número III de la Circular N° 2.148, de 8 de abril de 2014 y en la Sección III de la Circular N° 2.123 de 22 de octubre de 2013; toda vez que, en a lo menos, las 76 comercializaciones telefónicas de seguros, identificadas previamente, CAT no dio cumplimiento a los estándares de diligencia y cuidado profesional exigido a los corredores de seguro, en especial, su obligación de ilustrar y prestar asesoría a los clientes, sobre las condiciones de los contratos, para que pudiesen decidir de forma clara e informada si deseaban contratar un seguro comercializado telefónicamente. En particular, CAT ofreció dichos seguros de manera poco clara y comprensible, sin informar que se trataban de seguros colectivos, ni ajustándose estrictamente a las condiciones de los seguros ofrecidos, induciendo a error o confusión a los clientes contactados telefónicamente para que aceptaren y celebraren los contratos".

II.2. ANÁLISIS DEL FISCAL DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN CONTENIDO EN EL OFICIO DE CARGOS.

El análisis del Fiscal contenido en el Oficio de Cargos, es del siguiente tenor:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5098-22-63071-R SGD: 2022080315417

“Con fecha 17 de febrero de 2020, el ex APIA remitió a esta Unidad la Minuta N°2, en la cual informaba, entre otros, 9 reclamos que denunciaban 12 comercializaciones telefónicas de seguros en los que se evidencia falta de asesoría y deficiencias en la oferta.

Posteriormente, con fecha 06 de enero de 2022, mediante correo electrónico, el Sr. Fernando Pérez Jiménez, Director de la DRCF, remitió a la Unidad de Investigación un complemento a la Minuta N°2, de fecha 17 de febrero de 2020, en el cual informó, entre otros, 53 nuevos reclamos que denunciaban 65 comercializaciones telefónicas de seguros en los que se evidencia falta de asesoría por parte de CAT y graves deficiencias en la oferta vía telefónica de dichos seguros, lo que habría generado una comercialización defectuosa de los mismos, incumpliendo la normativa que rigen esa forma de comercialización de seguros.

En tal contexto, del análisis de los audios de las ventas telefónicas de seguros intermediados por CAT, que fueron remitidos a esta Unidad por el ex APIA, la DRCF, y recabados durante la investigación llevada a cabo por esta Unidad, es posible observar que en la comercialización telefónica de los seguros individualizados en la presente Formulación de Cargos, no se aprecia que CAT definiera el contenido de la oferta en términos que simplificara la comprensión del producto y el conocimiento de las condiciones de la póliza para el cliente. Por el contrario, para justificar la comunicación telefónica, CAT menciona, al contactar al cliente, que el objetivo de su llamado era entregar una información o beneficio, asociado a tarjetas de crédito u otros productos, omitiendo señalar de forma clara e inequívoca que el producto ofrecido correspondía a un seguro, que tiene costos asociados, situación que infringe lo estipulado en el Numeral “III. Requisitos de información previa al contrato”, de la Circular N° 2.148, que, justamente, “Imparte instrucciones sobre comercialización telefónica de seguros”.

*Al respecto, cabe precisar que el tercer párrafo del referido Numeral III de la Circular N° 2.148, prescribe que **“Toda información deberá comunicarse de manera clara y comprensible ajustándose estrictamente a las condiciones de los seguros ofrecidos, evitando inducir a error o confusión para su aceptación y celebración. Se deberá señalar explícitamente que la oferta corresponde a un seguro y no a otro tipo de servicio o beneficio.”** (lo destacado no es original).*

Por otra parte, CAT no informó a los clientes de forma clara e inequívoca que se les ofrecían pólizas colectivas, las características de las mismas y el rol o responsabilidad que asumía el contratante.

*De igual forma, el N°1 del Numeral III de la Circular N°2.123, prescribe que **“En la propuesta o solicitud de incorporación deberá informarse a los asegurados sobre la contratación del seguro colectivo y, al menos, el tipo de seguro de que se trata, los riesgos cubiertos y las exclusiones, la cantidad asegurada, la forma de determinarla y los deducibles, la prima o método para su cálculo, el periodo de duración del contrato, así como la explicitación de la fecha de inicio y término de la cobertura individual, e incluir la siguiente leyenda obligatoria:***

“IMPORTANTE



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5098-22-63071-R SGD: 2022080315417*

Usted está solicitando su incorporación como asegurado a una póliza o contrato de seguro colectivo cuyas condiciones han sido convenidas por (indicar contratante) directamente con la compañía de seguros.”” (énfasis agregado)

En ese contexto, las grabaciones de los procesos de comercialización telefónica materia de cargos, detalladas en el Anexo N° 2 del presente Oficio Reservado (incorporado en el expediente administrativo), no dan cuenta de un entendimiento y consentimiento, claro e inequívoco por parte de los clientes respecto de los seguros ofrecidos, sino que, por el contrario, acreditan que CAT indujo dichas contrataciones, confundiendo a los clientes al señalarles que el motivo del contacto telefónico era entregar una información o beneficio, sin costos adicionales.

A mayor abundamiento, algunos de los scripts remitidos por CAT en sus respuestas a los Oficios Reservados UI N°1.094/2021 y N°88/2022, de fechas 16 de noviembre de 2021 y 03 de febrero de 2022, respectivamente, dan cuenta de procesos de comercialización poco claros, que confunden al cliente y no le señalan de forma clara e inequívoca que el producto ofrecido corresponde a un seguro. Ejemplo de lo anterior son los siguientes scripts:

1- El script de “Seguro súper protección” de la aseguradora MetLife Chile Seguros de Vida S.A., estipula (énfasis agregado):

“Buenos días/ tardes, Señor (a) xxxxxxxxxxxx, mi nombre es xxxxxxxxxxxx, lo estoy llamando a usted por ser cliente [indicar Paris / Jumbo / Easy /Cencosud], ¿cómo está usted? (esperar respuesta del cliente). LA CONVERSACION SE GRABA... POR DISPOSICION DE LA CMF

El motivo de mi llamado es para RECONOCER el tiempo y permanencia que ha tenido con su actual seguro XXXX vigente que contrato el XXX/XXX, donde tiene como beneficiarios a XXXXX, están bien escritos los nombres de ellos, cierto?, ya que es muy importante que estén bien escrito, por lo mismo lo revisamos también directamente de la corredora.

Ya que CENCOSUD corredores de seguros en conjunto con Metlife seguros de vida S.A. quiere que Ud. siga conforme con su seguro y es por eso que el día de hoy a modo de reconocimiento a la permanencia que ha tenido con nosotros, se le entrega SUPER PROTECCIÓN, nuevo seguro que viene a mejorar y complementar todas las coberturas que Ud. tiene vigente con nosotros.”

2- El script de “Protección integral” de la aseguradora MetLife Chile Seguros de Vida S.A., por su parte señala (lo destacado no es original):

“Buenos días mi nombre es XXXXXX lo llamo por ser titular de su tarjeta xxxx Cencosud...como esta?..le quitare solo 3 minutos para entregar una información relacionada con el seguro que Ud. Mantiene vigente con nosotros de XXXXXXXX que cancela mes a mes en su estado de cuenta mensual que llega a su domicilio... LO RECUERDA VERDAD?..”

3- Los scripts de las pólizas “Seguro Muerte Accidental y Reembolso de Gastos Médicos Apoyo Total” y “Seguro Muerte Accidental y



Reembolso de Gastos Médicos Apoyo Total", de la aseguradora MetLife Chile Seguros de Vida S.A., señalan lo siguiente (énfasis agregado):

"Buenos días/ tardes me presento mi nombre es _____ lo llamo por ser nuestro NUEVO cliente cencosud como está usted? Qué bueno me alegro por usted, tendrá unos breves minutos para entregarle una información? muchas gracias. Le informo que la conversación se graba con fecha de hoy que estamos a ___ de ___ del 2019.

El motivo de mi llamada Don es para darle la más cordial bienvenida como NUEVO cliente de la tarjeta MASTERCARD/ VISA CENCOSUD y verificar que todo esté funcionando bien y le esté llegando todo al domicilio que me aparece en la comuna de _____ correcto?

También informarle sobre los beneficios, descuentos y coberturas disponibles para usted. Todo esto gracias a la alianza que se formó con **Seguros Cencosud y Metlife Chile. A modo de bienvenida a todos nuestros clientes nuevos como usted se les entregara el seguro APOYO TOTAL de muerte accidental más el beneficio de farmacias Salcobrand que para su tranquilidad, no le genera ningún costo adicional para que no se preocupe**, porque es un beneficio que la compañía le entrega el día de hoy y va incorporado en el valor del seguro y lo pueda utilizar con toda tranquilidad ya?"

4- El script de ""Seguro Accidente Protegido" de la aseguradora MetLife Chile Seguros de Vida S.A, señala (lo destacado no es original):

"Buenas tardes en este número ubico a don xxxxx, gusto en saludarlo mi nombre es xxxxx, lo estamos llamando por ser cliente de la tarjeta xxxxx de cencosud.

Tiene unos minutos para entregarle una información?

Muy amable la conversación se graba por exigencia de la CMF con fecha de hoy 00/00/00 y el motivo de la llamada además es bastante grata, queremos agradecer la preferencia y el buen comportamiento que ha tenido como cliente cencosud así como también con el seguro que tiene vigente, lo recuerda verdad?

Es por ese motivo que cencosud corredora de seguros y metlife S.A por la permanencia le otorgan a ud un pequeño grupo de clientes preferenciales cencosud accidente protegido nuevo seguro, que viene complementar las coberturas que ud tiene vigente con nosotros, de esta manera aumentamos su capital asegurado y mejoramos su condición como cliente sin que usted tenga que invertir nada en este momento ya que es la compañía la que asume el riesgo y mi trabajo es informarle a usted para que sepa"

En los scripts citados, se puede apreciar claramente que los vendedores de CAT debían realizar comercializaciones confusas, y estaban instruidos para informar al cliente que el motivo del llamado telefónico era entregarle una información o beneficio, sin costo, para premiarlo por la permanencia o buen comportamiento,



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5098-22-63071-R SGD: 2022080315417

información que generaba una confusión en el cliente que creía estar aceptando un beneficio, cuando en realidad, le estaban vendiendo un seguro con costos asociados.

Sin perjuicio de lo anterior, algunos de los scripts remitidos por CAT estipulan con claridad que desde un inicio el vendedor debe informar al cliente que le está ofreciendo un seguro, para luego proceder a informarle las condiciones del mismo, pero al contrastar estos Scripts con los audios de comercialización telefónica de CAT, es posible constatar que los vendedores a cargo de la ventas telefónicas no estaban utilizando el script y recurrían a técnicas de venta confusas y poco transparentes con el cliente, similares a las de los scripts previamente citados.

Con el objeto de ilustrar la forma en que CAT ofrecía seguros mediante comercialización telefónica de forma confusa, poco transparente e inductiva de error, omitiendo informar a los clientes que se les estaba ofreciendo un seguro y señalando en cambio, que el contacto era para entregar una información, beneficio o derecho, se citan los siguientes ejemplos, (lo destacado no es original):

1- Venta telefónica, de fecha 05 de noviembre de 2018, en la que CAT vendió a la Sra. Azócar la póliza colectiva N° 400029 "Seguro muerte accidental 1000 uf con premio por permanencia", certificado de cobertura N°CE-008954793-000005997. Entre los segundos 0:09 a 1:08 del audio, CAT señaló a la Sra. Azócar lo siguiente:

"Señora Evelyn mucho gusto, usted habla con Braulio Loarte, la estoy llamando por ser nuestra cliente de la tarjeta Visa Cencosud ¿Cómo está? [...] que bueno, señora Evelyn, yo la estaba llamando a usted, para poder entregar una información, es súper breve, obviamente no es nada para preocuparla, ¿ya?, **está relacionada al seguro de desgravamen que usted tiene en la tarjeta, ¿usted lo recuerda ese?**, eso ya viene incluido, ¿lo recuerda? [...] perfecto Sra. Evelyn, entonces como le dije voy a ser lo más breve posible, para no quitarle su tiempo, ahora como le comentaba, la conversación es grabada para su respaldo. Hoy día 05 de noviembre del año 2018, la compañía que es Cencosud Corredores de Seguros con la compañía Confuturo S.A, **pretende que usted esté conforme con lo que es el servicio que usted tiene, y por eso es súper importante también que sepa el día de hoy, que se le entrega fidelización al cliente con premio a la permanencia a los seguros, y lo más importante, que el día de hoy usted sepa cuáles son los beneficios y cuáles son las coberturas que usted tiene a favor. Es un derecho para usted saberlo, por eso mi deber es informarla para que lo sepa**".

2- Venta telefónica, de fecha 22 de enero de 2019, en la que CAT vendió al Sr. Fernandoy la póliza colectiva N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 uf con premio por permanencia", certificado de cobertura N°CE-009096737-000006736. Entre los segundos 0:02 a 1:19 del audio, CAT señaló al Sr. Fernandoy lo siguiente:

"Aló buenas tardes, me comunico en este número con don Simón Fernandoy [...] Usted habla con Braulio Loarte, yo lo estoy llamando de la tarjeta Mastercard Cencosud, ¿Cómo esta don Simón? ¿todo bien? [...] que bueno, don Simón, **yo lo estaba llamando para entregar una información, la cual es bastante breve, yo no le voy a quitar tanto de su tiempo, para que no se preocupe ¿De acuerdo? [...] Muchas gracias Don Simón por su tiempo, primero que todo le quería indicar a usted que la conversación es grabada para su respaldo 22 de enero del año 2019, como le dije es una información el motivo principal, que la compañía quiere reconocer el tiempo que usted lleva de titular y también el tiempo que usted lleva pagando el seguro que viene con la tarjeta ¿No sé si usted lo recuerda, Don Simón? El**



*seguro de desgravamen ¿verdad? [...] eso es importante recordarlo Don Simón, ese viene con todas las tarjetas de crédito, viene por defecto en realidad, no hay de qué preocuparse porque eso todos los clientes lo tienen ¿ya? **Como le comentaba es importante recordarlo porque Cencosud Corredores de Seguros con la compañía Confuturo S.A, reconoce el tiempo de la vigencia otorgando accidente con premio a la permanencia nuevo seguro, la idea es que el día de hoy Don Simón, usted pueda saber cuáles son los beneficios y las coberturas que usted tiene a favor como titular, por eso mi trabajo Don Simón es informarlo y yo soy la persona que lo va a asesorar a usted Don Simón, para que usted le saque un mayor provecho, pero eso yo lo hago rapidito obviamente, porque la información le tiene que llegar a usted a su casa y al correo, como corresponde ¿ya?***

3- Venta telefónicas de pólizas “Seguro vida avance y súper avance efectivo Vida” N°9403501 y N°9403502, de la aseguradora BNP Paribas Cardif Seguros de Vida S.A., intermediadas por CAT, contratadas por la Sra. Elena Manríquez el 22 de agosto de 2019, al solicitar un “Súper Avance”. Entre los segundos 15:02 a 16:59 del audio, CAT señaló a la Sra. Manríquez lo siguiente:

*“Entonces vamos a proceder a leer el contrato, en este caso como son \$9.000.290, le voy a leer los contratos Sr. Elena, porque Cencosud transfiere máximo \$9.000.000 por cada transacción ¿sí? [...] pero ya está calculado el valor cuota, que es lo que yo le indique, lo primero que le vamos a hacer es por los \$7.000.000 [...] vamos primero a leer el contrato por los \$7.000.000, el valor cuota le queda en \$232.118, ¿sí?, la primera cuota le queda para el 20 de octubre, **ahí comenzaría a pagar la primera cuota, la tasa es de 1,67% y su crédito va a estar protegido por un año con el seguro de vida, de acuerdo a la fecha que el valor de la cuota es fijo mensual, todo va incluido en el valor cuota ¿sí?** Ahí tiene buena tasa 1,67%, entonces vamos a leerle el contrato, dice así: De acuerdo a la simulación aceptada por usted cursaremos un “súper avance” por el monto de \$7.000.000, pactados en 48 cuotas, este valor cuota incluye el seguro de vida plus con una prima del 6,9%, tendrá un capital de libre disposición más exclusivo beneficio de descuento en la farmacia en el caso de vida plus, le recuerdo que la contratación de seguros es absolutamente voluntaria de acuerdo a la opción elegida por usted. Comenzaremos la solicitud de súper avance de forma telefónica, vamos a cursar la solicitud de súper avance Cencosud Scotiabank que está sujeta a evaluación crediticia, y cuando esté aprobada, su “súper avance” Cencosud generara un aumento de cupo temporal en su tarjeta Visa por el monto solicitado, posteriormente en la medida que vaya pagando el súper avance, su cupo de valor inicial volverá a estar vigente, para su respaldo esta conversación está siendo grabada y brevemente verificaremos que los datos estén correctos”*

4- Venta telefónica, de fecha 28 de octubre 2020, en la que CAT vendió a la Sra. Flores la póliza de “Seguro Accidentes Personales Premio a la Permanencia” N°9741790, de la aseguradora Mapfre Compañía de Seguros de Vida de Chile S.A, intermediado por CAT. Entre los segundos 0:12 a 1:06 del audio CAT le señaló a la Sra. Patricia lo siguiente:

*“Mi nombre es Jorge Ordenes, **la llamo por ser clienta titular de su tarjeta Cencosud ¿Cómo está? [...] señorita Patricia la llamo para entregar una información y una buena noticia que debe saber cómo clienta Cencosud, es bastante breve, la comunicación se graba con fecha de hoy, 28 de octubre 2020, por su seguridad, y el motivo de la llamada es que la compañía Cencosud quiere agradecer el tiempo que usted lleva como clienta titular de su tarjeta, y agradecer también el tiempo que ha mantenido vigente el seguro de accidentes personales que le entregaron hace poquito, ¿lo recuerda verdad? [...] bueno es importante que lo recuerde porque la información está relacionada con su seguro,***



como compañía agradecemos el tiempo que usted ha mantenido vigente el seguro y le entregamos accidentes con bonificación a la permanencia, por un agradecimiento a usted como clienta, y la idea señorita Patricia es simplemente que pueda saber cómo y cuándo utilizar las coberturas que le entregamos como compañía y así que siga más conforme como cliente con los servicios que le vamos a entregar ¿ya?”

5- Venta telefónica, de fecha 02 de noviembre de 2020, en la que CAT vendió a la Sra. Flores la póliza de “Seguro Accidente Protegido” N°9743590, de la aseguradora BNP Paribas Cardif Seguros de Vida S.A, intermediada por CAT. Entre los segundos 0:22 a 1:26 del audio, CAT le señaló a la Sra. Patricia lo siguiente:

“La estoy llamando porque debo entregarle una información, ¿me permite unos minutos?, [...] Muchas gracias, muy amable, primero que todo comentar como es de costumbre que la conversación siempre se grabé por exigencia de la CMF, siendo 02 de noviembre del 2020, la estamos llamando señorita Patricia el día de hoy, porque queremos agradecer la permanencia y buen comportamiento que ha tenido usted como cliente Cencosud, así también por supuesto con el seguro que mantiene vigente actualmente con nosotros, ¿lo recuerda?, ¿verdad? [...] perfecto mire, quiero comentarle señorita Patricia que por este mismo motivo Cencosud Scotiabank, quiere que usted se encuentre conforme con su servicio, por supuesto, y es por esto, que simplemente a modo de agradecimiento, el día de hoy le entregan accidente protegido, un nuevo seguro que viene por supuesto a complementar las coberturas que usted tiene vigente con nosotros, de esta manera va a aumentar su capital asegurado y mejorar su condición como cliente, sin que tenga que invertir nada en estos momentos, ¿ya?, De todas formas, la compañía es la que asume el riesgo y mi trabajo es informarle señorita Patricia, para que usted lo pueda saber, ¿bien?”

Los audios de las comercializaciones telefónicas transcritos previamente, dan cuenta que las ofertas vía telefónica de seguros realizadas por CAT, no permitían que los clientes desarrollaran un claro entendimiento de la oferta del seguro, impidiendo, por tanto, que aquellos pudieran entregar un consentimiento claro e inequívoco respecto de los seguros ofrecidos.

A mayor abundamiento, los audios transcritos también acreditan que CAT indujo dichas contrataciones, señalando al receptor de la oferta que se le estaba entregando una información, beneficio o derecho, sin advertir de forma clara los costos de la oferta. Por otra parte, CAT no informaba claramente a los receptores de las ofertas que se les estaba ofreciendo un seguro, así como tampoco se ponían en su conocimiento las condiciones de comercialización de los mismos.

De este modo, las ventas telefónicas materia de la presente formulación de cargos, ilustradas con los ejemplos anteriores, dan cuenta de incumplimientos graves de las obligaciones previstas en el número III de la Circular N° 2.148, en el artículo 57 del D.F.L N°251 y en los números 1 y 2 del artículo 10 del D.S. N°1055. De igual forma, dichas infracciones han sido reiteradas en el tiempo y una clara prueba de ello es que las ventas telefónicas de seguros de CAT observadas en la presente formulación de cargos, se extienden de forma prolongada, a través de varios periodos, en particular de los años 2018, 2019, 2020 y 2021.



En dicho contexto y no obstante tener CAT, como corredora de seguros, la obligación de ilustrar al cliente sobre las condiciones del contrato de forma clara e inequívoca, y de asesorar a sus clientes, ofreciéndoles las condiciones más convenientes a sus necesidades e intereses, al analizar los audios de las comercializaciones telefónicas de CAT, es posible observar que no dio cumplimiento a ello, pues los clientes no recibieron información veraz y oportuna sobre los seguros ofrecidos. De ello, dan cuenta los reclamos de los clientes de CAT remitidos por el ex APIA y la DRCF a esta Unidad, en los cuales sorprende la ignorancia que evidencian los clientes sobre la contratación de sus seguros y sus condiciones esenciales, tales como prima u otros, las cuales sólo indicaron conocer al recibir estados de pagos o la póliza, lo que evidencia inobservancia de los deberes de prestación de servicios de asesoría e intermediación por parte de CAT, lo que infringió el deber de asesoría e información del artículo 57 del D.F.L N°251 y del artículo 10 N°1 y 2 del D.S. N°1055.

*Al respecto, cabe precisar que el inciso 5° del artículo 57 del D.F.L N°251, dispone que “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.**” (Énfasis agregado).*

*De igual forma, el artículo 10 N°1 del D.S. N°1055, dispone que los corredores estarán obligados a “**Asesorar a las personas que deseen asegurarse por su intermedio, ofreciéndoles las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses**”, por su parte el N°2, del mismo artículo estipula: “**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.**” (Énfasis agregado).*

De este modo, es posible determinar que CAT infringió el número III de la Circular N° 2.148, en, al menos, 76 comercializaciones telefónicas, toda vez que, al analizar los audios de dichas ventas, es posible apreciar que CAT no informó a los clientes de manera clara y comprensible que el motivo del contacto telefónico era la oferta de un seguro; en cambio, les señalaban que los contactaban para entregarles una información o un beneficio, situación que indujo a los clientes a error o confusión para la aceptación y celebración del seguro. En este sentido, cabe recordar la importancia que reviste la claridad y transparencia de la oferta mediante comercialización telefónica de seguros, atendida las importantes asimetrías de información existentes entre los clientes/asegurables y las entidades expertas que participan del mercado asegurador, como las corredoras de seguros.

Asimismo, por las razones expuestas anteriormente es posible señalar que CAT infringió el deber de asesoría e información del artículo 57 del D.F.L N°251 y del artículo 10 N°1 y 2 del D.S. N°1055, al no entregar a los clientes que contactaban telefónicamente para ofrecerles seguros, información veraz y oportuna sobre los seguros que ofrecían, situación que permitió inducir a los clientes a error o confusión para la aceptación de los mismos. La comercialización telefónica de seguros requiere que el corredor que realiza la oferta realizada por ese medio, brinde una correcta asesoría a los clientes, cumpliendo con los estándares de información establecidos normativamente, por lo que no cumplir estos requisitos



atenta contra el correcto desarrollo de la venta telefónica de seguros y afecta la confianza que los ciudadanos depositan en ellas”.

II.3. DESCARGOS.

Mediante **presentación de fecha de 2 de mayo de 2022**, la Investigada evacuó sus Descargos.

II.4. MEDIOS DE PRUEBA.

Mediante **Oficio Reservado UI N°473 de fecha 3 de mayo de 2022**, la UI abrió un término probatorio.

La defensa de la Investigada rindió las siguientes pruebas:

Prueba testimonial.

i. Con fecha 12 de mayo de 2022, se tomó declaración al Sr. Jorge Alberto Venditti Botta, gerente de control interno de CAT, quien, al consultársele por *“el proceso de confección y revisión de scripts que rige actualmente en la empresa.”*, indicó:

“El área comercial desarrolla el Script con la oferta y la argumentación, luego esto es validado por el área de experiencia cliente, en torno a la comunicación con el cliente y a posterior valida el área de compliance, práctica de venta y el área legal.

Luego de esto, el Script es publicado en una herramienta, que es un portal oficial de documentación de la compañía, para disponerlo a los canales de venta. Ese es el proceso formal de revisión y confección de Script.

Cada área tiene una pauta a seguir en relación a la especialidad de cada una.”

Luego, al preguntársele *“¿Cómo participa usted específicamente en este proceso?”*, el testigo respondió:

“El área de cumplimiento y práctica de venta, valida los Scripts en el área de su competencia, con el objeto de dar cumplimiento a la normativa, a las buenas practicas que hemos adherido con el comité de retail financiero y a nuestros principios globales de prácticas de venta.

También lleva a cabo el catastro de los Scripts, las versiones y la publicación.

El área está compuesta por 14 personas, para las distintas actividades.



El proceso de validación y generación de Scripts debe llevar implementándose un año y medio o dos años y medio, no recuerdo bien la fecha, con las mejoras continuas.

Producto de los hallazgos que vamos teniendo, vamos generando mejoras. A la fecha todos los Scripts pasan por esta área”.

De igual forma, consultado respecto a si “¿Se han realizado mejoras en este sentido en los últimos años?”, el Sr. Venditti señaló:

“Si, se han realizado mejoras en el proceso de revalidación, aprobación y publicación de los Scripts. También se han incorporado los principios de venta que rigen nuestra política en el proceso de validación de Scripts. También hemos incorporado controles, tenemos un proceso de control en donde el área de prácticas de venta encarga a una empresa externa, que es IPSOS Chile -una multinacional certificada en la materia-, la evaluación de las ventas telefónicas, aproximadamente son 6.700 escuchas mensuales, y este proceso permite retroalimentar a nivel de canal, producto, ámbito y colaborador, es granular esté ejercicio.

Por último, se realiza también un análisis de los reclamos de los clientes, para la detección de brechas en las conductas de venta, en lo que respecta a elegibilidad, consentimiento, divulgación y venta atada, que son los ámbitos que se evalúan en este punto. También se revisan los indicadores de post venta, como cancelaciones, retractos, desconocimientos y disconformidad con el producto.

Es parte de la política de la empresa y está regido por la política global de conducta, como también la retroalimentación de nuestros clientes y los entes reguladores, es una mejora continua.”

A su turno, requerido para que detalle “los cambios en estos procesos realizados a raíz del reciente proceso de revisión a distancia realizado por la CMF”, el Sr. Venditti respondió:

“Aquí se realizó la actualización del proceso de generación de Script, incorporando un check list normativo que vela por el cumplimiento global de las normas en la venta telefónica, también se mejoraron las pautas de control, haciendo énfasis en las oportunidades de mejora detectadas, y se generaron comunicaciones y reforzamientos a la fuerza de venta.

Este último proceso de cambio se inició a partir del mes de abril de este año 2022, no tengo la fecha concreta de la incorporación, porque es paulatino.

Hemos realizado cambios desde enero de 2022 a la fecha.”

Consultado, el testigo respecto a si “¿Entre el año 2018 y principios del 2021, estuvo a cargo de supervisar y controlar los Scripts y el proceso general de venta telefónica?” precisó:



“No, no estaba dentro de mi competencia supervisar el desarrollo de los Scripts y el proceso general de venta telefónica no estaba dentro de mi competencia”

ii. Con fecha 12 de mayo de 2022, se tomó declaración a la Sra. Paula Aluanlli Vargas, gerente de call center de venta, quien, al consultársele por *“los mecanismos de supervisión de la fuerza telemarketing”*, indicó:

“Yo trabajo con un equipo, que está conformado por subgerentes y jefes, quienes son los encargados de supervisar la labor de los call center que trabajan con nosotros. Estos proveedores de call center tienen ciertas normas que cumplir de acuerdo al contrato que tenemos con ellos, las indicamos nosotros en procesos de calidad y control de ventas.

Estas personas que trabajan en mi equipo se reúnen semanalmente con estos proveedores y controlan el cumplimiento de los Scripts con el fin que se ajusten a las pautas de calidad que nosotros le definimos, el apego al guion, la claridad del lenguaje y de la conversación telefónica, básicamente de esta forma controlamos.

Este sistema de supervisión opera desde hace bastante tiempo, desde que estamos en el mundo de las ventas telefónicas, lo que si hemos hecho en el tiempo es ir perfeccionando las metodologías que usamos para trabajar.”

Luego, al preguntar sobre *“los mecanismos de verificación de calidad de contacto con cliente y de cumplimiento normativo”*, la testigo respondió:

“Nosotros definimos una pauta de cumplimiento normativo, se llama pauta de calidad. Esta pauta se le entrega al proveedor de call center, quien debe verificar que las ventas que realizamos cumplan con lo que nosotros hemos definido. Eso es lo que hacemos nosotros en la gestión de la venta como tal.

Esta tarea que le asignamos al proveedor de call center, hay una empresa externa que contratamos que se llama IPSOS, que no está relacionada con el proveedor de call center, es una empresa distinta, esta empresa toma una muestra del proveedor de call center y las evalúa en base a nuestra pauta de calidad. Lo que hacemos ahí, es generar un control cruzado del proveedor.

Mensualmente hacemos una reunión en la que participo yo con nuestra área de cumplimiento de prácticas de venta y revisamos estos resultados. Es importante destacar, que si esta empresa que hace el control cruzado se da cuenta de que el proveedor no cumple con lo que nosotros pedimos, levanta una alerta online y nos dice: Esto no cumple, de tal manera que nosotros tomemos acción sobre ese incumplimiento.”

De igual forma, consultada respecto a si *“¿Los 76 casos que han sido reprochados a CAT en la formulación de cargos fueron revisados por IPSOS?”*, la Sra. Aluanlli señaló:



“IPSOS es una empresa que lleva con nosotros aproximadamente un año y medio, antes de IPSOS existía otra empresa que cumplía ese rol, pero nuestra área de prácticas de venta quiso perfeccionar esta gestión, buscando una empresa de mejor prestigio. La empresa anterior se llamaba Metasolution.

IPSOS no revisó esos casos porque son de un periodo anterior a su gestión, pero lo que hace IPSOS, es revisar una muestra de las ventas que CAT realiza mensualmente.

No sé si alguno de los 76 casos reprochados, formó parte de las muestras revisadas por IPSOS.”

A su turno, requerida para que detalle *“¿Si los procesos de control de llamadas estaban vigentes y existieron entre 2018 y 2021?”*, la Sra. Aluanlli respondió: *“Si, estaban vigentes, pero se han ido perfeccionando en el tiempo”*

Consultada, la testigo respecto a *“¿Cuál es su participación concreta en el proceso de elaboración y revisión de scripts?”* precisó:

“Los Scripts, los desarrolla el área de productos, que es un área comercial, y luego los revisa nuestra área de experiencia de clientes, prácticas de venta y nuestra área legal, ese es el proceso.

Nosotros como canal de venta, podemos sugerir mejoras en lenguaje específicamente. A veces tienen lenguaje bastante técnico, por ejemplo, prima es una palabra técnica y nosotros le tenemos que explicar al cliente que prima es el precio del seguro”

De igual forma, se preguntó a la testigo si *“¿Se han realizado mejoras en estos procesos en los últimos años?”* a lo que indicó:

“Hemos hecho mejoras en el instructivo que nosotros tenemos de diseño de Scripts, y dentro del último año incorporamos un proceso de Check list normativo, y de esta forma nos aseguramos que los Scripts cumplan con las exigencias normativas.

El rol de mi equipo es supervisar el cumplimiento del proceso de la venta, establecimos una reunión semanal en la que estamos nosotros, el proveedor de call center y la compañía de seguros con la que estemos trabajando y ahí revisamos el detalle de cada cumplimiento, independiente de lo de IPSOS. Esta reunión se estableció hace cuatro meses aproximadamente, si bien el proceso antes existía, ahora es una instancia formal y obligatoria.

En nuestras escuchas, además de verificar el cumplimiento normativo, también revisamos la claridad de lo comunicado, porque las ventas requieren entregar mucha información, y el tiempo siempre es acotado. Por este motivo, nosotros capacitamos a los coach, que son de la compañía de seguro y trabajan con nosotros, para que les enseñaran a los vendedores habilidades específicas de comunicación eficaz.”

En relación a este punto, se le solicitó a la testigo precisar si *“¿Las capacitaciones son algo nuevo?”*, a lo que contestó:



“Las capacitaciones son fundamentales en los procesos de venta, no son algo nuevo, pero si están en permanente mejora. Estamos siempre mirando que podemos corregir y que podemos enseñar mejor”

A continuación, se solicitó a la testigo que *“Describa los cambios en estos procesos realizados a raíz del reciente proceso de revisión a distancia realizado por la CMF”* a lo que indicó:

“Varias de las cosas que he dicho tienen que ver con este proceso de revisión a distancia, pero además se realizaron modificaciones en los Scripts y estamos siendo más rigurosos en el proceso de formulación de los Scripts.”

A su turno, se le consultó *“¿Cuántos proveedores tiene CAT para el servicio de call center?”* a lo que la Sra. Aluanlli contestó: *“Para la venta de seguros tradicionales contamos con tres proveedores, S4P, Cordial Phone y Call South. Nosotros además vendemos productos financieros por otros call centers y en esas ventas también vendemos seguros, los llamamos seguros de cruce, por ejemplo, cuando se vende un súper avance se le ofrece también al cliente un seguro de cesantía.”* Y luego se le solicitó señalar si *“¿Los 76 casos de reclamo recibidos por la Comisión y que fueron reprochados a CAT corresponden al mismo proveedor?”*, a lo que contestó: *“No. Puede que hayan ido variando en el tiempo, con la pandemia tuvimos un par de inconvenientes con algunos de ellos. S4P lleva un año, Cordial Phone lleva 2 años y Call South lleva mucho tiempo con nosotros”*.

Para finalizar, se consultó a la testigo *“¿Cuáles son las variables que inciden en el pago a los proveedores de call center?”*, a lo que contestó: *“Nosotros le pagamos a los call center por venta realizada.”*

Prueba documental.

i. Un archivo en formato Excel, que contiene una tabla con una descripción completa y detallada, respecto al cumplimiento normativo efectuado en todas y cada de las llamadas que fueron objeto de reclamos e individualizadas en el Oficio de Cargos.

Para sistematizar el análisis del Excel, acompañan una tabla que asignó un número a cada una de las menciones que requiere la Circular N°2148, de la siguiente manera:



N°	INFORMACIÓN
1	Fecha en que se efectúa la oferta
2	Identificación del oferente, compañía de seguros respectiva y demás copartícipes en la promoción u oferta de seguro; Tratándose de seguros colectivos, deberá indicarse que se está ofreciendo la incorporación como asegurado a una póliza o contrato de seguro colectivo cuyas
	condiciones han sido convenidas por (indicar nombre del contratante) directamente con la compañía de seguros
3	Características del seguro, indicando las coberturas ofrecidas, condiciones especiales de asegurabilidad, exclusiones, carencias, deducibles, franquicias, duración del contrato, causales de término anticipado, vigencia y suma asegurada
4	Costo total para el asegurado, incluyendo prima, impuestos y cualquier otro recargo
5	Modalidades de pago de la prima
6	Existencia, duración y forma de ejercicio del derecho a retracto del contratante o asegurado
7	Derecho del asegurado a poner fin anticipado al contrato, en cualquier momento, comunicándolo al asegurador, salvo las excepciones legales
8	Plazo máximo y forma de entrega de la póliza
9	Facilitarle los medios para efectuar consultas o decidir sobre la oferta del seguro



10	Se deberá señalar explícitamente que la oferta corresponde a un seguro y no a otro tipo de servicio o beneficio
11	En caso que el cliente asegurable manifieste su interés por contratar el seguro ofrecido, deberá en forma previa a obtener su aceptación, y como medida de respaldo a su voluntad, confirmar sus datos personales, debiendo además el oferente entregarle sus datos de contacto
12	La compañía y el corredor deberán indicar al asegurado el procedimiento y la forma por la cual éste podrá acceder a la grabación telefónica a que se refiere el Título VI de la presente Circular, y los medios dispuestos para corregir errores en sus datos

La defensa señala que luego del análisis de todas las grabaciones de venta telefónica objeto del Oficio de Cargos, llegaron a la conclusión de que en la totalidad de los llamados el ejecutivo comunicó al asegurado todos los puntos exigidos en la Circular N°2148 y CAT nunca habría omitido señalar lo más relevante para el cliente, es decir, informó en cada venta telefónica, que se trataba de la venta de un seguro, el costo de la prima y la modalidad de pago.

A- Documentos que acreditan la ausencia de daño a los clientes en particular:

i. *“Se acompañan los siguientes estados de cuenta, en los cuales consta la devolución realizada, bajo el nombre “reversa seguro mes”:*

1. Estado de cuenta de Evelyn Azócar
2. Estado de cuenta de Simón Fernandoy
3. Estado de cuenta de Elena Manríquez
4. Estado de cuenta Patricia Flores
5. Estado de cuenta Teresa Meliñir
6. Estado de cuenta Teresa Meliñir (2)
7. Estado de cuenta Patricia Ortiz
8. Estado de cuenta Paula Saavedra
9. Estado de cuenta Paula Saavedra (2)
10. Estado de cuenta Rodrigo Carvajal
11. Estado de cuenta Rosa González
12. Estado de cuenta Rubén Olivier
13. Estado de cuenta Rubén Olivier (2)
14. Estado de cuenta Rubén Vergara
15. Estado de cuenta Sally Matus
16. Estado de cuenta Luis Vera
17. Estado de cuenta de María Galdames
18. Estado de cuenta Mauricio Bustos



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5098-22-63071-R SGD: 2022080315417

19. Estado de cuenta Miriam Toro
20. Estado de cuenta Nicole Rivera
21. Estado de cuenta Nicole Rivera (2)
22. Estado de cuenta Loreto Pávez
23. Estado de cuenta Lucila González
24. Estado de cuenta Lucila González (2)
25. Estado de cuenta Lucía Ponce
26. Estado de cuenta Luis Alvarado
27. Estado de cuenta Jacqueline Lobos
28. Estado de cuenta Jorge López
29. Estado de cuenta José Díaz
30. Estado de cuenta Claudio Luna
31. Estado de cuenta Claudio Luna (2)
32. Estado de cuenta Claudio Cuevas
33. Estado de cuenta Claudio Cuevas (2)
34. Estado de cuenta Cristián Lagos
35. Estado de cuenta Daniel Inzunza
36. Estado de cuenta Evelyn Orias
37. Estado de cuenta Feliciano Asencios
38. Estado de cuenta Felipe Zúñiga
39. Estado de cuenta Gabriel Veas
40. Estado de cuenta Gladys Montero
41. Estado de cuenta Héctor Novoa
42. Estado de cuenta Diego Peñaloza
43. Estado de cuenta Diego Peñaloza (2)
44. Estado de cuenta Alexis Androvez
45. Estado de cuenta Andrea Montero
46. Estado de cuenta Ariel Díaz
47. Estado de cuenta Carlos Salgado
48. Estado de cuenta Carlos Salgado (2)
49. Estado de cuenta Cecilia González
50. Estado de cuenta Sonia del Pilar Lema
51. Estado de cuenta Sergio Aguayo
52. Estado de cuenta Rosa Morales
53. Estado de cuenta Nancy Bascur
54. Estado de cuenta Humberto Contreras
55. Estado de cuenta Humberto Contreras (2)
56. Estado de cuenta Héctor Pinochet
57. Estado de cuenta Iván López
58. Estado de cuenta Sandra Gavilán
59. Estado de cuenta Nancy Bascur
60. Estado de cuenta Felipe Zúñiga
61. Estado de cuenta Mauricio Bustos
62. Estado de cuenta Luis Alvarado
63. Estado de cuenta Marcelo Carroza
64. Estado de cuenta Héctor Novoa
65. Estado de cuenta Alexis Androvez
66. Estado de cuenta Patricia Flores
67. Estado de cuenta Iván López
68. Estado de cuenta Cecilia González"



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5098-22-63071-R SGD: 2022080315417

ii. *“Además, se acompañan los siguientes comprobantes de transferencia a cuenta RUT en Banco Estado, en los cuales se les realizó la devolución a los clientes que no contasen con tarjeta de crédito en la cual realizar la devolución:*

- 69. Pablo Beroiza
- 70. Paula Saavedra
- 71. José Ancavil
- 72. Sergio Aguayo
- 73. Lucía Rodríguez
- 74. Héctor Pinochet
- 75. Mónica Castro”

iii. *“Adicionalmente, se acompaña un comprobante de emisión de vale vista, en el cual se realizó la devolución a un cliente que no contaba con tarjeta de crédito ni cuenta RUT del Banco Estado en la cual realizar la devolución:*

- 76. Sonia Lema”

iv. *“Asimismo, se acompañan las siguientes fotografías del sistema de administración de cuentas castigadas, que dan cuenta de las reversas realizadas a dos clientes de los individualizados en el Oficio de Cargos:*

- 77. Luis Díaz
- 78. Héctor Pinochet (2)”

v. *“Por último, se acompañan los **registros del sistema interno llevado por CAT**, en el cual constan las reversas realizadas en las tarjetas de los clientes, pero que aun no se han facturado, por lo que no se ven reflejadas en sus estados de cuenta. Estos son los siguientes:*

- 79. Reversa Rosa Morales
- 80. Reversa Karina Denise Soto
- 81. Reversa Mackendy Tilus
- 82. Reversa Wladimir Castro
- 83. Reversa Sally Inés Amor
- 84. Reversa Pamela Astudillo
- 85. Reversa Carlos Salgado
- 86. Reversa Claudia Toloza
- 87. Reversa Luis Vera
- 88. Reversa Lucía de las Mercedes Ponce
- 89. Reversa Humberto Segundo Contreras”

B- Documentos que acreditan la ausencia de daño para el mercado en general:

vi. *“Un archivo de Excel con el **listado de los seguros que están siendo actualmente comercializados por CAT**. Lo anterior, para acreditar que*



sólo el 10% de los seguros que fueron objeto de los reclamos individualizados en el Oficio de Cargos, siguen siendo comercializados por la corredora de seguros”

vii. *“Asimismo, se acompañan antecedentes que acreditan que el actual proceso de elaboración y revisión de scripts, y de contacto con los clientes en general, ha sido **proactivamente mejorado**.*

[...]

Estos documentos son los siguientes:

la actualidad

1. Listado de Excel con seguros comercializados en

2. Script Diagnóstico Total Plan 1

3. Script Diagnóstico Total Plan 2

4. Script Venta Protección Integral

5. Script Accidentes Personales Vivir Más

6. Script Accidentes Personales Super Protección

7. Script Accidentes Personales Aniversario

8. Script Accidente Cubierto

9. Script Accidente Protegido

10. Script Seguro Auto Light

11. Script Bolso Protegido

12. Script Accidente Pro

13. Script Accidentes Personales

14. Script Venta Hogar 2.0

15. Script Muerte Accidental

16. Script Seguro Oncológico

17. Instructivo Generación Actualización de Script y

Protocolos de Atención al Cliente, actualizado y mejorado a raíz de las recomendaciones de la CMF realizadas en el Proceso de Revisión a Distancia llevado a cabo por la CMF.

18.El Calendario de Recomendaciones surgido del proceso de revisión a distancia efectuado por la CMF.”

II.5. INFORME DEL FISCAL.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 51 inciso 2° del D.L. N°3.538 y, habiéndose realizado todos los actos de instrucción y vencidos los términos probatorios, mediante **Oficio Reservado UI N°634 de 8 de junio de 2022**, el Fiscal de la Unidad de Investigación remitió a este Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, el Informe Final de la investigación y el expediente administrativo de este Procedimiento Sancionatorio, informando el estado de éste y su opinión fundada acerca de la configuración de las infracciones imputadas a los Investigados.



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5098-22-63071-R SGD: 2022080315417*

II.6. OTROS ANTECEDENTES DEL PROCESO.

Mediante **Oficio Reservado N°48.731 de fecha 24 de junio de 2022**, se citó a audiencia a la defensa de la Investigada, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto Ley N°3.538, **la que se celebró el día 30 de junio de 2022.**

III. NORMAS APLICABLES.

1. Artículo 57 del D.F.L. N°251, Ley de Seguros:

“Artículo 57.- 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 Superintendencia o la entidad aseguradora, según se determine mediante norma de carácter general; 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 Superintendencia.

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 Superintendencia 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.”.

2. Artículo 10 del D.S. N°1055, Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros:

“Artículo 10.- Obligaciones de corredores de seguros.

Los corredores estarán obligados a:

1) Asesorar a las personas que deseen asegurarse por su intermedio, ofreciéndoles las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses.

2) Informar a sus clientes sobre las condiciones del contrato y, en especial, sobre la extensión del seguro pactado y sus adicionales, sobre los riesgos y situaciones excluidas de la cobertura, alcance de las franquicias o deducibles a la misma, cláusula de prorrateo, forma y plazos de pago, efectos de su incumplimiento y, en general, toda la información necesaria para ilustrar mejor su decisión.

3) Asistir al asegurado durante toda la vigencia del contrato, especialmente en las modificaciones que eventualmente correspondan y al momento de producirse un siniestro.”.

3. Sección III de la Circular N°2.148, que Imparte instrucciones sobre comercialización telefónica de seguros:

“III. REQUISITOS DE INFORMACIÓN PREVIA AL CONTRATO

El oferente deberá proporcionar toda la información relevante al destinatario de la oferta y facilitarle los medios para efectuar consultas o decidir sobre la oferta del seguro.

En la promoción u oferta el oferente deberá informar y dejar registro, al menos, de lo siguiente:

1. Fecha en que se efectúa la oferta;



2. *Identificación del oferente, compañía de seguros respectiva y demás copartícipes en la promoción u oferta de seguro;*

Tratándose de seguros colectivos, deberá indicarse que se está ofreciendo la incorporación como asegurado a una póliza o contrato de seguro colectivo cuyas condiciones han sido convenidas por (indicar nombre del contratante) directamente con la compañía de seguros.

Lo anterior no obsta al cumplimiento de las demás disposiciones de la Circular N°2123.

3. *Características del seguro, indicando las coberturas ofrecidas, condiciones especiales de asegurabilidad, exclusiones, carencias, deducibles, franquicias, duración del contrato, causales de término anticipado, vigencia y suma asegurada;*

4. **Costo total para el asegurado, incluyendo prima, impuestos y cualquier otro recargo;**

5. *Modalidades de pago de la prima;*

6. *Existencia, duración y forma de ejercicio del derecho a retracto del contratante o asegurado;*

7. *Derecho del asegurado a poner fin anticipado al contrato, en cualquier momento, comunicándolo al asegurador, salvo las excepciones legales.*

8. *Plazo máximo y forma de entrega de la póliza. El plazo de entrega no podrá exceder al indicado en el Código de Comercio.*

Toda información deberá comunicarse de manera clara y comprensible ajustándose estrictamente a las condiciones de los seguros ofrecidos, evitando inducir a error o confusión para su aceptación y celebración. Se deberá señalar explícitamente que la oferta corresponde a un seguro y no a otro tipo de servicio o beneficio.

En caso que el cliente asegurable manifieste su interés por contratar el seguro ofrecido, deberá en forma previa a obtener su aceptación, y como medida de respaldo a su voluntad, confirmar sus datos personales, debiendo además el oferente entregarle sus datos de contacto.

La compañía y el corredor deberán indicar al asegurado el procedimiento y la forma por la cual éste podrá acceder a la grabación telefónica a que se refiere el Título VI de la presente Circular, y los medios dispuestos para corregir errores en sus datos."

4. Sección III de la Circular N° 2123, 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



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5098-22-63071-R SGD: 2022080315417

sobre promoción, publicidad y oferta de seguros y de beneficios asociados a la contratación de pólizas de seguros:

“III. REGLAS PARA SEGUROS CONTRATADOS EN FORMA COLECTIVA.

Tratándose de pólizas de seguros colectivos a que se refiere el artículo 517 del Código de Comercio, se aplicarán las siguientes reglas:

1. En la propuesta o solicitud de incorporación deberá informarse a los asegurados sobre la contratación del seguro colectivo y, al menos, el tipo de seguro de que se trata, los riesgos cubiertos y las exclusiones, la cantidad asegurada, la forma de determinarla y los deducibles, la prima o método para su cálculo, el periodo de duración del contrato, así como la explicitación de la fecha de inicio y término de la cobertura individual, e incluir a siguiente leyenda obligatoria:

“IMPORTANTE

Usted está solicitando su incorporación como asegurado a una póliza o contrato de seguro colectivo cuyas condiciones han sido convenidas por (indicar contratante) directamente con la compañía de seguros.”

2. La propuesta, solicitud de incorporación o certificado de cobertura deberá ser independiente de toda otra operación, negocio o producto, y no se podrá incorporar información, descripciones o referencias a servicios o coberturas distintos a los efectivamente contratados por el asegurado.

Si se requiriera la declaración del asegurable sobre algún aspecto destinado a configurar o apreciar el riesgo propuesto, deberá estarse a lo dispuesto en el artículo 525 del Código de Comercio.

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.

4. En caso de hacer entrega de un certificado de cobertura, éste deberá contener una descripción de la cobertura básica y de cada una de las coberturas adicionales contratadas, el número de la póliza colectiva, individualización y código de depósito de las condiciones del seguro y sus adicionales, si los hubiere, la vigencia del seguro, monto de la prima y las comisiones señaladas en el número 2 del Punto II precedente.

5. En caso de aceptación inmediata de la propuesta por el asegurador se hará constar ésta en el mismo documento, mediante cualquier medio



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5098-22-63071-R SGD: 2022080315417

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.

Si la compañía de seguros se reserva el derecho de aceptar o rechazar el riesgo propuesto, se deberá informar al asegurado el rechazo o de la aceptación del riesgo por la aseguradora. En ese último caso, deberá entregarse al asegurado un certificado de cobertura.

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.”.



IV. DESCARGOS Y ANÁLISIS.

IV.1. DESCARGOS.

Los descargos evacuados por la defensa de los Investigados, son del siguiente tenor:

“Dentro del plazo conferido en el Oficio Reservado N°377/2022, venimos en evacuar los descargos correspondientes a la formulación de cargos realizada por la Unidad de Investigación (“UI”) de la Comisión para el Mercado Financiero (“Comisión” o “CMF”) en contra de nuestra representada, solicitando su total rechazo, por cuanto ha actuado en cumplimiento de la normativa legal y administrativa que regula el mercado de seguros, lo cual será demostrado en esta presentación y acreditado mediante los medios de prueba que se indican en el segundo otrosí.

La imputación que el Oficio de Cargos realiza en contra de CAT se basa en información mostrada solo parcialmente y que no es demostrativa de los hechos como en realidad ocurrieron.

Por el contrario, la revisión íntegra de los antecedentes citados en el Oficio de Cargos demuestra que CAT cumplió la normativa aplicable a las ventas telefónicas, tanto en las llamadas concretas efectuadas a clientes como en los scripts entregados como guía a los vendedores. Asimismo, si bien podría observarse deficiencias menores y excepcionales en un número acotado de casos -propias de un mercado masivo, complejo y sumamente regulado-, en virtud del ánimo colaborativo de la compañía, aquellas situaciones ya fueron remediadas, se aplicaron proactivamente políticas de reembolso en beneficio de los clientes, al mismo tiempo que se han adoptado importantes mejoras en los procedimientos y protocolos de CAT, para asegurar que el desenvolvimiento de sus ejecutivos se ajuste a los más altos estándares de cumplimiento normativo y ético.

I. Consideraciones previas

El mercado de seguros en Chile se conforma por una serie de actores que ofrecen distintos instrumentos de protección de riesgos a las personas y empresas. Estos instrumentos son fundamentales para otorgar protección en todo tipo de actividades e incluso para la incertidumbre que conlleva la vida misma. Por la misma característica de ser indispensables, es que esta industria es sumamente regulada, en la cual los distintos intervinientes se encuentran sujetos a estrictas exigencias.

En ese contexto operan las corredoras de seguros, las cuales se encargan de intermediar y asesorar a las personas que quieran contratar estos instrumentos, informándolas respecto de las coberturas y condiciones del producto ofrecido por las compañías de seguro. Además, asisten a los asegurados durante la vigencia de su contrato y al momento de producirse un siniestro.

Esta industria se encuentra en constante evolución, y precisamente para garantizar que las corredoras y las mismas compañías de seguro estén entregando un servicio adecuado a sus clientes, es que la Comisión ejerce un activo rol de fiscalización, tanto preventivo como sancionatorio.



En efecto, la Comisión ejerce una importante función para la defensa del interés público a través de la regulación y supervisión del mercado financiero en Chile. CAT destaca la trascendental labor que la CMF desarrolla para hacer cumplir las leyes y regulaciones financieras; en la entrega de estadísticas, datos y estudios; en la educación de la ciudadanía en estas materias; y, especialmente, en la fiscalización de los mercados de bancos, valores y seguros.

Pues bien, ejerciendo dicho rol fiscalizador es que la CMF se ha concentrado en la contratación vía llamada telefónica de seguros. Por un lado, realizó un proceso de revisión a distancia a todas las corredoras del retail, el cual culminó -para CAT- en un Plan de Acción con compromiso de cumplimiento al día 30 de abril del presente año.

Sin embargo, de forma paralela y en contravención a los actos de fiscalización preventiva de la CMF, a través de su Unidad de Investigación, inició el proceso sancionatorio que motiva esta presentación y pese al Plan de Acción al que se ha comprometido nuestra representada.

Así, la UI acusa a CAT de haber incumplido “grave y reiteradamente” la obligación de entregar información completa y clara y de asesorar a sus clientes, en referencia a 76 ventas telefónicas de seguros en el período que abarca desde el año 2018 al 2021. Desde ya anticipamos que esa imputación está completamente alejada de la realidad.

Estos deberes supuestamente incumplidos están consagrados en las siguientes disposiciones normativas:

1. El número III de la Circular N°2148, que “Imparte instrucciones sobre comercialización telefónica de seguros. Deroga Circular N°1587”;

2. El número III de la Circular N°2123 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”;

3. El artículo 57 del Decreto con Fuerza de ley N°251 sobre “Compañías de Seguros, Sociedades Anónimas y Bolsas de Comercio” y

4. El artículo 10 del Decreto Supremo N°1055 que “Aprueba Nuevo Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros y Procedimiento de Liquidación de Siniestros”.

Todos los preceptos citados contemplan el deber de información que obliga a las corredoras de seguros, tanto en cantidad de datos que deben ser comunicados, como en la claridad con que deben ser entregados, además del deber de asesorar a las personas que estén interesadas en estos productos, en la contratación misma y durante toda la vigencia del seguro.



Sobre lo anterior, cabe hacer presente que las exigencias contenidas en las normas citadas obligan a las corredoras a prestar una asesoría permanente a sus asegurados, lo que abarca más instancias del proceso de contratación que a solo el contacto inicial realizado por un llamado telefónico. Por lo tanto, dentro de las normas citadas, la disposición que regula de manera más específica las ventas por llamados telefónicos y establece los requisitos concretos infaltables en estas, es la Circular N°2148 (1), en su numeral III.

(1) De fecha 8 de abril de 2014, que imparte instrucciones sobre comercialización telefónica de seguros y señala:

“El oferente deberá proporcionar toda la información relevante al destinatario de la oferta y facilitarle los medios para efectuar consultas o decidir sobre la oferta del seguro. En la promoción u oferta el oferente deberá informar y dejar registro, al menos, de lo siguiente:

- 1. Fecha en que se efectúa la oferta;*
- 2. Identificación del oferente, compañía de seguros respectiva y demás copartícipes en la promoción u oferta de seguro; Tratándose de seguros colectivos, deberá indicarse que se está ofreciendo la incorporación como asegurado a una póliza o contrato de seguro colectivo cuyas condiciones han sido convenidas por (indicar nombre del contratante) directamente con la compañía de seguros. Lo anterior no obsta al cumplimiento de las demás disposiciones de la Circular N°2123.*
- 3. Características del seguro, indicando las coberturas ofrecidas, condiciones especiales de asegurabilidad, exclusiones, carencias, deducibles, franquicias, duración del contrato, causales de término anticipado, vigencia y suma asegurada;*
- 4. Costo total para el asegurado, incluyendo prima, impuestos y cualquier otro recargo;*
- 5. Modalidades de pago de la prima;*
- 6. Existencia, duración y forma de ejercicio del derecho a retracto del contratante o asegurado;*
- 7. Derecho del asegurado a poner fin anticipado al contrato, en cualquier momento, comunicándolo al asegurador, salvo las excepciones legales*
- 8. Plazo máximo y forma de entrega de la póliza. El plazo de entrega no podrá exceder al indicado en el Código de Comercio.*

Toda información deberá comunicarse de manera clara y comprensible ajustándose estrictamente a las condiciones de los seguros ofrecidos, evitando inducir a error o confusión para su aceptación y celebración. Se deberá señalar explícitamente que la oferta corresponde a un seguro y no a otro tipo de servicio o beneficio. En caso que el cliente asegurable manifieste su interés por contratar el seguro ofrecido, deberá en forma previa a obtener su aceptación, y como medida de respaldo a su voluntad, confirmar sus datos personales, debiendo además el oferente entregarle sus datos de contacto.



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5098-22-63071-R SGD: 2022080315417*

La compañía y el corredor deberán indicar al asegurado el procedimiento y la forma por la cual éste podrá acceder a la grabación telefónica a que se refiere el Título VI de la presente Circular, y los medios dispuestos para corregir errores en sus datos”.

De toda la información que dicha circular exige proveer, la UI señala que en las 76 ventas telefónicas citadas en el Oficio de Cargos supuestamente se habría incumplido el deber de explicar al cliente que se estaba ofreciendo un seguro y las condiciones de éste, lo cual no es efectivo, como será demostrado a continuación.

En efecto, contrario a lo señalado en la formulación de cargos, las ventas telefónicas sí cumplieron con la normativa aplicable y los scripts proporcionados por CAT también, admitiendo por supuesto los márgenes de errores propios del mecanismo de venta en cuestión, lo que en nada obsta a que CAT ha dado cumplimiento a la normativa.

Sin perjuicio de lo anterior, cabe hacer notar que las 76 ventas telefónicas objeto de la formulación de cargos, se enmarcan dentro de un universo de al menos 131.979 contrataciones vía telefónica, entre el 1 de enero de 2018 al 30 de septiembre de 2021, en los seguros respecto a los cuales la CMF solicitó esta información en el Oficio Reservado UI N°1094/2021. De esta manera, el bajo de número de reclamos recibidos es prueba directa precisamente del altísimo nivel de cumplimiento que CAT hace de las leyes y regulaciones vigentes.

II. Las ventas telefónicas cumplieron con la normativa aplicable

El Oficio de Cargos afirma que los ejecutivos encargados de la venta telefónica recurrían a “técnicas confusas y poco transparentes” (2) para lograr que los clientes contrataran los seguros en cuestión.

(2) Oficio Reservado UI N°282/2022, página 46.

Así, el Oficio de Cargos indica que en 72 llamadas el ejecutivo encargado de la venta “i) no dio a conocer claramente el motivo del contacto telefónico e indicó que exclusivamente se entregaría información, un beneficio o un derecho; ii) no comunicó de forma clara e inequívoca que se estaba ofreciendo un seguro; iii) no indicó claramente el costo o prima; iv) indujo a confusión al cliente al destacar beneficios sin costos adicionales; y/o v) no informó con claridad al cliente que se trataba de un seguro colectivo” (3).

(3) Oficio Reservado UI N°282/2022, página 8.

Respecto a cuatro ventas telefónicas se afirma que el vendedor “i) no señaló con claridad al cliente que el seguro que le ofrecían contratar no estaba relacionado a la repactación o súper avance que estaba solicitando, dándole a entender que era parte del procedimiento para cursar la repactación o súper avance; ii) no indicó claramente el costo o prima del seguro; y/o iii) no informó con claridad al cliente que se trataba de un seguro colectivo”.



A juicio de esta parte, esas imputaciones no son efectivas. En los llamados sí se informó e indicó explícitamente los puntos antes referidos. Así consta de la revisión de dichos llamados. El Oficio de Cargos lamentablemente se limita a citar párrafos parciales y aislados de cada conversación, pero basta una revisión íntegra de las llamadas, para comprobar que dicha información sí fue comunicada a los clientes.

En efecto, basta con escuchar los audios completos para comprobar que sí se informó explícitamente que se estaba ofreciendo un seguro, su costo o prima, o los costos adicionales. Incluso más, luego de escuchar íntegramente los referidos llamados, es posible observar que la única omisión en que se podría haber incurrido -y sólo en algunos pocos casos- es la referencia a tratarse la oferta de un “seguro colectivo”, omisión que no es sustancial ni determinante para el hecho de contratar un seguro y que en ningún caso puede justificar las imputaciones formuladas a CAT.

A continuación nos referiremos a cada uno de los llamados citados en el Oficio de Cargos, demostrado la improcedencia de las imputaciones formuladas contra CAT.

1. Venta telefónica realizada a Evelyn Azócar el 5 de noviembre de 2018

En este caso, se le ofrece a la Sra. Azócar el seguro “Muerte Accidental 1000UF con Premio por Permanencia”. La transcripción del Oficio de Cargos sólo muestra 59 segundos de una llamada que duró más de 11 minutos. Así, solo se deja ver cómo el vendedor menciona que su oferta tiene como objetivo la fidelización de la clienta, y que es un beneficio, lo cual se realiza como mecanismo usual para llamar la atención de los clientes; pero omite citar los párrafos donde clara y objetivamente consta que se dio cumplimiento a la normativa que rige esta materia.

Por ejemplo, el Oficio de Cargos omite mencionar que al minuto 2:50 de la conversación el ejecutivo ya le había señalado a la Sra. Azócar que la oferta se trataba sobre un nuevo seguro y el precio que sería cargado a su tarjeta de crédito. Sin ir más lejos, el precio de UF 0,56 se menciona expresamente en el minuto 2:49 de grabación y luego se pasa a explicar la modalidad de cobro.

Además, en los primeros segundos de llamada ya se había identificado a la empresa oferente y la fecha de la llamada, las características del seguro, con todas las coberturas, beneficios, exclusiones, vigencia, derecho a retracto y a poner término anticipado al seguro. El vendedor le señala expresamente que le llegará la póliza y el resto de la información a su domicilio y correo electrónico, para posteriormente confirmar sus datos personales y de contacto. Asimismo, le indicó expresamente dónde podía buscar toda la información ya señalada y le dicta el número del código de respaldo para buscar la información que le entregó y acceder a la grabación de la llamada y el número al cual pueden hacer consultas. Incluso, el vendedor le insiste a la cliente que se fije en su próximo estado de cuenta, para que verifique que el cobro corresponde al señalado.

Incluso más, el costo del seguro le fue informado no sólo una, sino que dos veces a la clienta. En efecto, en el minuto 10:18 de la grabación se puede apreciar cómo la clienta pregunta, para asegurarse, el costo del seguro, a lo cual se le responde indicando la tarifa correspondiente.



En definitiva, en la llamada el ejecutivo le hizo saber la información que está obligado a comunicar según la normativa vigente, particularmente las establecidas en el número III de la Circular N°2148, además de indicarle expresamente las formas en que puede corroborar toda la información que se le comunicó.

Así, se cumplió con dar la información contenida en el número III de la Circular 2148, con la única excepción de no haber señalado que el seguro correspondía a uno de carácter “colectivo” (4). Sin embargo, lo anterior no pudo ser determinante para la confusión de la clienta, pues en su llamado de renuncia al seguro ella simplemente dice no recordar la venta y contratación del producto, la que como vimos sí ocurrió y consta de una llamada telefónica de más de 11 minutos de duración.

(4) Lo cual, como quedó evidenciado en el proceso de revisión recientemente llevado a cabo por la CMF que devino en el Informe de Recomendaciones de fecha 21 de enero de 2022, el cual debe ser cumplido por CAT el día 30 de abril 2022.

Sin perjuicio de lo anterior, como parte de su política de fidelización de clientes, de forma proactiva y sin dilaciones la compañía de seguros y CAT decidieron dar curso a la anulación del seguro y, por tanto, devolver a la clienta la totalidad de las primas pagadas (5).

(5) De conformidad a la Circular 2114 del 26 de julio de 2013.

Así, la compañía procedió a realizar el reembolso del total de lo cobrado por el seguro contratado (\$ 30.879), dejando a esta usuaria completamente libre de todo eventual daño.

2. Venta telefónica realizada a Simón Fernandoy el 22 de enero de 2019

Cuestión similar sucede en este caso, respecto a la venta del mismo: “Seguro muerte accidental 1000 uf con premio por permanencia”. Al igual que en el caso anterior, en el audio se puede apreciar como el vendedor entregó toda la información legalmente exigida, pero ello no se manifiesta en el Oficio de Cargos.

En efecto, en el audio de la grabación se puede apreciar cómo el vendedor cumple con señalar toda la información mencionada en los números 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 de la Circular N°2148 numeral III. Por ejemplo, en la llamada se comunica el costo del seguro, modalidad de pago, empresa que lo ofrece, coberturas, beneficios y exclusiones, así como los derechos de retracto y de terminación anticipada, además de todos los medios por los cuales podía revisar la información entregada, entre otros antecedentes, faltando únicamente la mención de que es un seguro colectivo. Incluso más, al final de la grabación el certificador de la llamada se asegura de que el Sr. Fernandoy haya entendido el monto a pagar por el seguro y la modalidad de pago.



Sin perjuicio de ello, de buena fe, con el objetivo de velar por los intereses de sus clientes, y en el mismo sentido explicado para el caso anterior, se procedió con la devolución de prima requerida por el contratante, por un monto de \$30.886 (6).

(6) Respuesta al Oficio Ordinario N°115998, de fecha 24 de abril de 2019.

3. *Venta telefónica realizada a Elena Manríquez el 22 de agosto de 2019*

En el caso de la venta realizada a la Sra. Manríquez, la clienta fue quien contactó a la compañía para solicitar un “Súper Avance”, tras lo cual terminó contratando además el “Seguro vida avance y súper avance efectivo Vida”.

La llamada duró un total de 36:54 minutos, en los cuales el vendedor le entregó de manera detenida toda la información necesaria a la clienta. Incluso más, el vendedor explícitamente cumplió con señalar que el seguro corresponde a uno “colectivo” (7), completando todas y cada una de las exigencias del numeral III de la Circular N°2148. Sin embargo, el Oficio de Cargos solo cita 57 segundos descontextualizados, omitiendo las secciones donde clara y objetivamente consta que se entregó toda la información exigida por la normativa para la venta del seguro. De hecho, para total claridad, el ejecutivo concluye realizando un desglose detallado de la cuota mensual, la cual incluye una parte de super avance y otra del seguro de vida (8).

(7) Minuto 22:06 de la grabación de venta a Elena Maríquez Poblete.

(8) Explicado en el minuto 18:00 de la grabación de venta a Elena Maríquez Poblete.

Ahora, a pesar de que sí se entregó toda la información necesaria en la llamada, ante el reclamo de la Sra. Manríquez se procedió de devolverle el total de las primas pagadas, dejándola libre de todo eventual daño, por las mismas razones señaladas en los casos anteriores.

4. *Ventas telefónicas realizadas a Patricia Flores el 28 de octubre de 2020 y el 2 de noviembre de 2020*

En estos dos casos, en el primer llamado por la venta del “Seguro Accidentes Personales Premio a la Permanencia” y en el segundo por la venta del “Seguro Accidente Protegido”, los vendedores también cumplieron con comunicar a la clienta la información requerida. Así, en ambos audios se puede apreciar como el vendedor cumple con señalar toda la información mencionada en los números 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 de la Circular N°2148 numeral III, a los cuales ya nos hemos referido.

En este caso particular, la clienta reclama por una confusión referida a dos seguros que fueron contratados presencialmente, los cuales no tienen relación con este procedimiento. Respecto a los seguros contratados telefónicamente, la clienta señala que no los contrató y que habría dicho a los vendedores que no quería los productos.



Sin embargo, en las grabaciones de venta consta que la clienta sí afirmó que quería contratar los seguros. A pesar de ello, y como política de fidelización interna de la corredora destinada a perfeccionar el contacto con los clientes, CAT voluntariamente inició el proceso para hacerle devolución de las primas no consumidas.

Lo expuesto en estos casos es la tónica general que se repite en el resto de las llamadas citadas por la UI. Escuchando en toda su extensión los audios de las llamadas, se comprueba que en ellas se cumplió con entregar la información exigida por la legislación vigente.

Incluso más, en el evento de que quisiese cuestionarse la calidad de los llamados por la velocidad y cantidad de antecedentes comunicados, lo cierto es que la información proporcionada por los ejecutivos corresponde a precisamente a toda aquella que la ley y las normas administrativas exigen entregar. No obstante, y justamente para velar por el interés de los clientes y propender al mayor nivel posible de cumplimiento de la normativa, es que con posterioridad al llamado y la contratación del producto se envía al asegurado, en conjunto con la póliza, toda la información necesaria para la toma de una decisión informada, además de que se le señala al cliente los medios para realizar consultas. Esto dentro del plazo en que el cliente puede ejercer su derecho de retracto sin menoscabo patrimonial alguno.

Por otro lado, la UI señala que las ventas fueron realizadas “omitiendo informar a los clientes que se les estaba ofreciendo un seguro y señalando en cambio, que el contacto era para entregar una información, beneficio o derecho” (9), pero ello no es efectivo. Siempre se hizo saber al cliente que se le estaba ofreciendo un seguro, distinto es que además de lo anterior, se le informara que éste venía asociado a beneficios y prestaciones accesorias, o que la oferta del seguro se le realizaba en virtud de haberse cumplido ciertos requisitos.

(9) Oficio Reservado UI N°282/2022, página 46.

Por lo demás, la alusión a los beneficios y políticas de fidelización a los clientes sí son permitidas, siempre que se entregue al cliente toda la información necesaria para su cabal entendimiento del producto ofrecido. De hecho, muchos de los beneficios mencionados, son básicamente coberturas más amplia de estos productos, lo cual es un requisito de información esencial según el marco regulatorio.

En vista de lo anterior, no puede reprocharse a los vendedores el que transmitan los beneficios y mecanismos de fidelización que las aseguradoras tienen para captar y/o retener clientes, siempre dentro del marco legal. De hecho, en los casos cuestionados precisamente la normativa vigente les exige entregar esa información.

En suma, se observa que en todos los casos se informó con claridad a los clientes que se trataba de la venta de seguros y las características de los mismos, para que pudieran tomar una decisión debidamente informada.

III. Los scripts enviados cumplieron la normativa

aplicable



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5098-22-63071-R SGD: 2022080315417

Ahora, sin perjuicio de que la infracción imputada en autos se realiza al hecho de las ventas telefónicas, en el mismo Oficio de Cargos se acusa a CAT de haber funcionado mediante “algunos” (sin especificar cuántos) scripts que supuestamente no cumplirían el estándar normativo de entrega de información y asesoramiento.

Sin embargo, los scripts entregados a la CMF en virtud de Oficios Reservados UI N°1.094/2021 y N°88/2022, cumplieron con expresar la información exigida en la Circular N°2.148 y con ofrecer un correcto asesoramiento al cliente.

En esencia, respecto a los scripts que la UI analizó, en el Oficio de Cargos se lee que “algunos de los scripts remitidos por CAT estipulan con claridad que desde un inicio el vendedor debe informar al cliente que le está ofreciendo un seguro, para luego proceder a informarle las condiciones del mismo” (10). Por lo tanto, parte de los scripts fiscalizados (no sabemos cuántos ni cuáles) están bien formulados, según la propia UI.

(10) Oficio Reservado UI N°282/2022, página 46.

Respecto a otro grupo de scripts, la UI señala que “se puede apreciar claramente que los vendedores de CAT debían realizar comercializaciones confusas, y estaban instruidos para informar al cliente que el motivo del llamado telefónico era entregarle una información o beneficio, sin costo, para premiarlo por la permanencia o buen comportamiento, información que generaba una confusión en el cliente que creía estar aceptando un beneficio, cuando en realidad, le estaban vendiendo un seguro con costos asociados”.

Lo anterior no es así y sólo da cuenta de una interpretación realizada por la UI respecto al modo de entregar la información, más que a la información misma y su claridad; y está fundada en una mirada parcial de los scripts.

Además, se atribuye un actuar doloso a CAT, lo cual no tiene ningún sustento en los hechos y no se condice con los esfuerzos que esta empresa ha realizado para estar en cumplimiento de las estrictas normas que regulan su actividad y brindar el mejor servicio posible a sus clientes.

Veamos algunos de los ejemplos expuestos en el Oficio de Cargos:



1- El script de “Seguro súper protección” de la aseguradora MetLife Chile Seguros de Vida S.A., estipula (énfasis agregado):

“Buenos días/ tardes, Señor (a) xxxxxxxxxxxx, mi nombre es xxxxxxxxxxxx, lo estoy llamando a usted por ser cliente [indicar Paris / Jumbo / Easy /Cencosud], ¿cómo está usted? (esperar respuesta del cliente). LA CONVERSACION SE GRABA... POR DISPOSICION DE LA CMF

El motivo de mi llamado es para RECONOCER el tiempo y permanencia que ha tenido con su actual seguro XXXX vigente que contrato el XXX/XXX, donde tiene como beneficiarios a XXXXX, están bien escritos los nombres de ellos, cierto?, ya que es muy importante que estén bien escrito, por lo mismo lo revisamos también directamente de la corredora.

Ya que CENCOSUD corredores de seguros en conjunto con Metlife seguros de vida S.A. quiere que Ud. siga conforme con su seguro y es por eso que el día de hoy a modo de reconocimiento a la permanencia que ha tenido con nosotros, se le entrega SUPER PROTECCIÓN, nuevo seguro que viene a mejorar y complementar todas las coberturas que Ud. tiene vigente con nosotros.”

Como se puede observar, la CMF sólo inserta la primera aproximación del vendedor al cliente, cuando el texto completo del script es el siguiente (las intervenciones en rojo son para demostrar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Circular N°2148):

Super Protección

Buenos días/ tardes, Señor (a) xxxxxxxxxxxx, mi nombre es xxxxxxxxxxxx, lo estoy llamando a usted por ser cliente [indicar Paris / Jumbo / Easy /Cencosud], ¿cómo está usted? (esperar respuesta del cliente). LA CONVERSACION SE GRABA... POR DISPOSICION DE LA CMF El motivo de mi llamado es para RECONOCER el tiempo y permanencia que ha tenido con su actual seguro XXXX vigente que contrato el XXX/XXX, donde tiene como beneficiarios a XXXXX, están bien escritos los nombres de ellos, cierto?, ya que es muy importante que estén bien escrito, por lo mismo lo revisamos también directamente de la corredora.

Ya que CENCOSUD corredores de seguros en conjunto con Metlife [requisito N°2] seguros de vida S.A. quiere que Ud. siga conforme con su seguro y es por eso que el día de hoy a modo de reconocimiento a la permanencia que ha tenido con nosotros, se le entrega SUPER PROTECCIÓN, nuevo seguro [requisito N°10] que viene a mejorar y complementar todas las coberturas que Ud. tiene vigente con nosotros.

Y mi trabajo es informarle a Ud. que si llegase a perder la vida producto de cualquier tipo de accidente, su(s) beneficiario(s) van a recibir 400 UF más \$9.300.000.- aprox. y duplicamos este capital a 800 UF \$18.600.000.- aprox. en caso que Ud. pierda la vida producto a un accidente de tránsito, ya sea algún choque, atropello, etc. para que así este en conocimiento [requisito N°3]. Y todo esto se les entrega a sus beneficiarios en un solo pago, para que así lo tenga en conocimiento.

También no olvide, lo más importante, que todo lo mencionado está totalmente incluido en el valor de la prima mensual de su nuevo seguro, los \$4.400 aprox. 0,17 UF [requisito N°2] que no van a subir para Ud. ya!!! Adicional a lo que paga



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5098-22-63071-R SGD: 2022080315417

con nosotros en el mes sub siguiente, cargado en su tarjeta que Ud. tiene vigente que la CENCOSUD UF [requisito N°5], verdad!

Lo más importante para Ud. que está todo incluido en el valor de la prima mensual de su nuevo seguro, que es equivalente a \$4.400.- aprox. 0,17 UF [requisito N°4] que no van a subir para Ud., adicional a lo que paga con nosotros y será cargado a contar del mes sub siguiente en su tarjeta CENCOSUD vigente.

Y el único requisito es que Ud. sea mayor de 18 años y menor de 65 años y no olvide que la compañía a Ud. lo va a proteger hasta un día antes de cumplir los 75 años de edad, y para eso le falta bastante todavía [requisito N°3].

Todo lo que le he mencionado le llegara por escrito en su póliza dentro de los próximos 10 días hábiles, para que la lea y corrobore en conjunto para que lo utilice. [requisito N°8].

Cualquier duda, consulta de su seguro nos llama al 600 500 5000 numero que está detrás de su tarjeta y en caso de cambiar o modificar su domicilio al 600 450 5000 [requisito N°9]. Además, le comento las exclusiones [requisito N°3] para la cobertura de muerte accidental bajo el código POL 32 013 010 3

1. Suicidio o intento de suicidio.
2. Intoxicación o estar bajo los efectos de cualquier narcótico.
3. Conducir en estado de ebriedad.
4. Participar en actividad o deportes riesgosos
5. Prestación de servicios a las Fuerzas Armadas.
6. Participar en peleas o riñas.
7. Comisión de actos que puedan ser calificados como delito, subversión y actos vandálicos y violentos.
8. Participar en carreras, apuestas o competencias que sean remuneradas.
9. Desempeñarse como piloto o tripulante de aviones comerciales.
10. Viaje o vuelo aéreo de cualquier clase no establecido ni normado.
11. Negligencia, imprudencia o culpa grave del asegurado.
12. Movimientos sísmicos desde grado 8 inclusive en la escala de Mercalli.

Mas detalles de sus garantías y exclusiones en la misma póliza que se la enviamos a su domicilio vigente donde recibe sus estados de cuentas de su tarjeta xxx vigente en los próximos 10 días hábiles, es xxxxxxxx, esta correcta la dirección? [requisitos N°8 y 11].

Entonces con lo antes ya mencionado, Ud. acepta la contratación de su nuevo seguro que es Súper Protección (verdad o correcto)? [requisito N°10].



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5098-22-63071-R SGD: 2022080315417

Entonces como beneficiaros para sus nuevas coberturas dejamos a alguien o nuevamente a los que le nombre, cierto? [requisito N°3].

Perfecto, para activar sus nuevas coberturas, me indica: nombre completo, fecha de nacimiento, Rut, fonos, mail. Nos autoriza a enviarle más información ¿acepta el cargo en su tarjeta XXX vigente (aceleradores) [requisito N°11 y 7].

CODIGO DE VERIFICACION Y SIQUIERE PEDIR COPIA DE LA PRESENTE GRABACION DEBE ACERCARSE A CUALQUIER MODULO DE SEGUROS Y SOLICITARLA. [requisito N°12].

Sr XXX le debo mencionar que en el caso que usted cambiara su tarjeta XXXX por la nueva Cencosud el seguro seria cargado en dicha tarjeta

ADEMAS LE COMENTO QUE ESTE SEGURO TIENE UNA VIGENCIA MENSUAL A CONTAR DE LA FECHA DE CONTRATACION, RENOVABLE POR NUEVOS PERIODOS MENSUALES [requisito N°3].

Le comento que SUPER PROTECCION cuenta con un derecho de retracto [requisito N°6] de 35 días contados desde la recepción de su póliza, periodo en el cual Ud. podrá retractarse de la contratación del seguro sin expresión de causa, ni penalización alguna, es decir, que Ud. podrá colocar termino a la póliza en cualquier momento dando aviso a la corredora o aseguradora, mas detalles de esto en la misma póliza que le llega a su casa [requisito N°7].

Lo comunico con mi supervisor/certificador quien activara las nuevas coberturas y da una breve bienvenida ... no corte

Así, queda demostrado que el script en análisis cumple con entregar la información requerida por la regulación y, por lo mismo, las supuestas graves y reiteradas omisiones que imputa la UI no tienen sustento alguno.

En el segundo script citado, correspondiente al seguro "Protección integral" (11), la parcialidad es aún más evidente, pues sólo se insertan 4 líneas del documento, lo cual es del todo insuficiente para evaluar su completitud.

(11) Producto de la aseguradora MetLife Chile Seguros de Vida S.A.

Así, se omiten en la formulación de cargos las referencias explícitas que se hacen en el script al "nuevo seguro", o a "el valor de la prima mensual de este NUEVO SEGURO adicional 0.21 uf...5.300 aproximados...y lo mejor que se adiciona a lo que paga con nosotros en su estado de CTA. En su tarjeta xxxxx Cencosud en la siguiente facturación para que lo revise...", se omite también en los cargos la referencia a los derechos del cliente "Ud. cuenta con un derecho de retractación de 35 días contados desde la fecha de recepción de la póliza periodo en el cual Ud.... puede retractarse de la contratación de este seguro sin expresión de causa ni penalización alguna.... Ud.... podrá poner término anticipado de la póliza en cualquier momento comunicándolo al asegurador o corredora....si Ud. desea la copia de la Pte. Grabación la puede solicitar en cualquier modulo de seguros CENCOSUD...".



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5098-22-63071-R SGD: 2022080315417

Por el contrario, solo se muestra en la formulación de cargos lo siguiente:

- 2- El script de “Protección integral” de la aseguradora MetLife Chile Seguros de Vida S.A., por su parte señala (lo destacado no es original) :

“Buenos días mi nombre es XXXXXX lo llamo por ser titular de su tarjeta xxxx Cencosud... como esta?... le quitare solo 3 minutos para entregar una información relacionada con el seguro que Ud. Mantiene vigente con nosotros de XXXXXXXX que cancela mes a mes en su estado de cuenta mensual que llega a su domicilio... LO RECUERDA VERDAD?..”

Lo mismo se repite en los scripts de los “Seguro Muerte Accidental y Reembolso de Gastos Médicos Apoyo Total” (12) y “Seguro Muerte Accidental y Reembolso de Gastos Médicos Apoyo Total” (13) y “Seguro Accidente Protegido” (14), respecto a los cuales se puede realizar el mismo ejercicio que en los casos anteriores, quedando claro que la formulación de cargos sólo cita parcialmente los script en cuestión.

(12) Producto de la aseguradora MetLife Chile Seguros de Vida S.A.

(13) Producto de la aseguradora MetLife Chile Seguros de Vida S.A.

(14) Producto de la aseguradora MetLife Chile Seguros de Vida S.A.

Ahora, en relación al resto de los scripts entregados a la CMF, los otros 5 scripts solicitados en el Oficio Reservado UI N°88/2022 cumplieron las exigencias normativas ya señaladas, al igual que los entregados en virtud del Oficio Reservado UI N°1094 y que constan en el expediente de esta causa.

Habiendo expuesto las imprecisiones de las citas realizadas por la UI, queda en evidencia que la imputación de la UI no se basa en un sustento fáctico, pues atribuye una intención de confundir y engañar al cliente, donde solo existe el ánimo de informar y de vender un producto limpiamente, con arreglo a scripts que, preparados con la natural visión comercial, cumplen también categóricamente con la estricta regulación sectorial

Todo lo anterior, teniendo presente que las llamadas telefónicas citadas en el Oficio de Cargos fueron realizadas con scripts que la CMF declaró conformes a la normativa aplicable, como puede desprenderse de la lectura textual del Oficio de Cargos (15). Lo señalado demuestra la falta de fundamentos de los cargos formulados en contra de CAT, razón por la cual deben ser desestimados en su totalidad.

(15) “Sin perjuicio de lo anterior, algunos de los scripts remitidos por CAT estipulan con claridad que desde un inicio el vendedor debe informar al cliente que le está ofreciendo un seguro, para luego proceder a informarle las condiciones del mismo, pero al contrastar estos Scripts con los audios de comercialización telefónica de CAT, es posible constatar que los vendedores a cargo de la ventas telefónicas no estaban utilizando el



script y recurrían a técnicas de venta confusas y poco transparentes con el cliente, similares a las de los scripts previamente citados”. Oficio Reservado UI N°282/2022, Página 46.

IV. Ausencia de daño

Sin perjuicio de lo expuesto, un elemento esencial a considerar en el presente caso es la falta de lesividad de la conducta que se imputa a nuestra representada y que ésta no ha percibido beneficio económico alguno (16).

(16) Principio aplicable a todo el Derecho Sancionatorio y que ha sido conceptualizado por nuestro Excmo. Tribunal Constitucional de la siguiente manera: “Que en los actuales Estados del Derecho constitucional se prohíbe al legislador y al juzgador imponer penas por una conducta que no lesione un bien jurídico, lo que se conoce como “principio de ofensividad””, en sentencia de fecha 1 de julio de 2021, rol N°10368-2021, considerando décimo cuarto.

Como se ha explicado, la legislación de seguros tiene por objetivo proteger a los clientes y asegurarse de que no se vean perjudicados en el mercado, debido a la sofisticación de los productos que están contratando y a la falta de conocimiento de ellos que existe generalmente en la población.

Pues bien, este es precisamente un caso en que los mecanismos establecidos por ley para proteger a los usuarios funcionaron correctamente. Así, los clientes que por alguna razón consideraron que la contratación del seguro no era realmente querida por ellos, aplicaron los mecanismos de retractación o renuncia que CAT tenía implementados en el cumplimiento de la normativa vigente.

Así, algunos reclamantes señalaron nunca haber tenido la conversación telefónica que los llevó a la contratación pues la olvidaron (17), otros que pensaron que había un período sin cobro o derechamente era gratis (18), otros simplemente se dieron cuenta de que no necesitaban el seguro. Pero ello no implica que los vendedores hayan informado incorrecta o incompletamente a estos clientes.

(17) Como sucedió en la venta realizada a Évelyn Azócar, tratada en el capítulo II.

(18) Como en el caso de la venta de Patricia Flores, tratada en el capítulo II.

Que esto ocurra es una realidad de una industria que, como es bien sabido, es masiva e implica la comercialización de productos sofisticados, y precisamente por ello es que se informa exhaustivamente a los potenciales clientes, además de las características del producto, de la facultad de retractación y la renuncia anticipada, cuestión que se comunicó en cada uno de los casos enumerados en el Oficio de Cargos.

Asimismo, debido a políticas de fidelización de clientes en un periodo de importantes cambios en miras al perfeccionamiento de las ventas de seguro y de todo el proceso de aproximación a los clientes, es que en la totalidad de los casos individualizados en el Oficio de Cargos se decidió devolver las primas no consumidas, eliminando el supuesto perjuicio que estos clientes alegaron haber sufrido (en 2 casos no se generaron



cobros de ninguna especie, por lo que no hay devoluciones que ejecutar). Lo anterior, incluso a pesar de que los clientes recibieron cobertura efectiva durante el tiempo que se pagaron las primas respectivas por ellos contratadas.

De esta manera, ninguno de los llamados objeto del Oficio de Cargos ha resultado en cobros definitivos a los clientes y, por la misma razón, tampoco CAT habrá percibido beneficio económico alguno por tales hechos.

En vista de lo anterior, al no haber incumplido CAT las exigencias normativas respecto a la venta de seguros, la ausencia de daño a los clientes involucrados y al no existir fundamentos para sancionar a nuestra representada, esta Comisión debe desestimar los cargos imputados a CAT.

V. En subsidio, de considerarse incumplidas las normas invocadas por la UI, la sanción a imponer debe ser la menos gravosa

Sin perjuicio de que esta parte niega los cargos imputados a CAT, existen fuertes consideraciones para que, en el caso de considerarse incumplidas las normas citadas, la sanción impuesta sea la mínima posible.

Lo anterior, pues: (a) la conducta de CAT ha eliminado cualquier posible daño emanado del alegado incumplimiento, (b) el proceso de fiscalización preventiva llevado a cabo por la CMF es incompatible con el proceso sancionatorio simultáneo; y, (c) además, en este caso se verifican una serie de atenuantes y ninguna agravante.

a) Esfuerzo de CAT por brindar a sus clientes el mejor servicio y soluciones que le es posible

Incluso si se considerase que las llamadas y los scripts antes mencionados fueron defectuosos -lo cual esta parte niega- de todas formas, se debe considerar que el actuar de CAT básicamente eliminó cualquier potencial consecuencia gravosa que pudiera haberse generado de la infracción acusada.

En ese sentido, las devoluciones de dinero realizadas por CAT debido a los reclamos nos indican que, si es que hubo algún defecto en la comunicación, ello significa que el proceso de verificación de las llamadas es eficaz, pues en todos los casos en que se efectuaron cobros, se procedió a realizar una devolución, dejando al cliente indemne de todo daño, todo lo cual consta en los medios de prueba señalados en el segundo otrosí de esta presentación. En efecto, esta decisión de nuestra representada es consistente con la realidad de este mercado, en la que es perfectamente atendible que -dentro de su importante volumen - puedan existir algunos casos en que los clientes puedan resultar confundidos por la sofisticación del producto, aun cuando se les explican exhaustivamente las características de los seguros comercializados.

Además, a la fecha, CAT voluntaria y proactivamente elevó considerablemente el estándar global de su atención al cliente -incluidas las contrataciones telefónicas. A raíz del proceso de revisión a distancia llevado a cabo por la CMF, CAT incorporó un mecanismo completo y reforzó los controles y revisiones de los scripts y otras áreas de contacto con clientes, el cual fue aprobado por el ente fiscalizador.



Como evidencia de lo anterior, en el segundo otrosí de esta presentación se indican como medios de prueba las últimas versiones de los scripts utilizados por los vendedores telefónicos que trabajan con CAT, los cuales son fiel reflejo de la calidad de los procesos informativos de esta corredora. Lo anterior además del Instructivo de Generación/Actualización de Script y Protocolos de Atención al Cliente y el Manual de Prácticas de Ventas, también señalados como prueba.

Sin perjuicio de lo anterior, cabe destacar que se incorporaron frase del siguiente tenor a los scripts vigentes en la actualidad:

“(Nota: es importante que para dar cumplimiento a la ley del consumidor y no afectar las políticas de ventas de Cencosud Scotiabank, no utilizar frases que confunda al cliente como, por ejemplo:

- Mencionar que el producto se entregará a modo de agradecimiento, para ayudarlo, o similar.

- Que el producto se entregará por ser un cliente preferencial, es recomendable señalar que la oferta es dada su condición de cliente tarjetahabiente o por ser cliente de seguros Cencosud Scotiabank.

- No mencionar que la oferta es a modo de premio a su permanencia con nosotros en otro seguro.)”

“Don/Sra [Nombre Cliente], Ud. está aceptando la incorporación como asegurado a una póliza o contrato de seguro colectivo, cuyas condiciones han sido convenidas por CAT Administradora de Tarjetas S.A., directamente con la Compañía de Seguros”.

Por lo tanto, no se evidencia un daño al mercado de seguros ni a los potenciales clientes de CAT, porque hoy, indiscutiblemente, nuestra representada elevó el estándar de cumplimiento en entrega de información y asesoría al cliente. Así, el objetivo de la CMF de “velar por el correcto funcionamiento, desarrollo y estabilidad del mercado financiero, facilitando la participación de los agentes de mercado y promoviendo el cuidado de la fe pública (...) [y] velar porque las personas o entidades fiscalizadas cumplan con las leyes, reglamentos, estatutos y otras disposiciones que las rijan” (19) no se ve afectado en el presente caso.

(19) Ley N°21.000 artículo 1.

En vista de lo anterior, el compromiso asumido por CAT para el día 30 de abril de 2022, de haber implementado su Plan de Acción, ya es una realidad. Por lo tanto, un procedimiento sancionatorio no incentivaría el perfeccionamiento del contacto vendedor/cliente, pues este ya fue perfeccionado.

Además, varios de los seguros que motivaron a los reclamos ya no se encuentran dentro de los productos intermediados por CAT. En concreto, sólo el 10% de los productos con reclamaciones se encuentran aún a la venta, y sus scripts cumplen con los nuevos parámetros de calidad. Como evidencia de lo anterior, se acompaña un Excel con los productos que actualmente están siendo intermediados por CAT



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5098-22-63071-R SGD: 2022080315417*

b) El proceso de revisión debería ser tomado como una advertencia previa a la sanción

Sin perjuicio de lo señalado, viene al caso considerar que CAT estaba siendo sometida a un proceso de revisión a distancia realizado a todas las corredoras de seguros del retail para lograr una adecuada autorregulación en ellas. De este procedimiento surgieron el Instructivo de Generación/Actualización de Script y Protocolos de Atención al Cliente y un Manual de Prácticas de Ventas, ambos aprobados por esta CMF.

Además, al aprobar estos instrumentos, la División de Supervisión de Conducta en Seguros otorgó plazo hasta el 30 de abril del 2022 para el cumplimiento de las recomendaciones realizadas por la CMF.

Lo anterior muestra que esta Comisión estaba ejerciendo un control preventivo, de aseguramiento de los estándares internos de calidad y compliance de la empresa, proceso en el cual nuestra representada colaboró activamente y en el cual se le otorgó un espacio de tiempo para cumplir el Plan de Acción presentado y aprobado.

En vista de lo anterior, es evidente que las distintas unidades de la CMF debieron actuar con la debida armonía y coherencia, respetando los tiempos del proceso de revisión preventiva, lo que es esencial para que una eventual sanción impuesta posteriormente, en un proceso sancionatorio, tenga sentido y, sobre todo, surta el efecto buscado.

Como señala el profesor Alex Van Weezel, “antes de que intervenga el derecho sancionatorio administrativo tienen que haber fracasado los mecanismos preventivos y correctivos, como por ejemplo –en ámbitos particularmente sensibles y respecto de los ilícitos más graves– la certificación del modelo de cumplimiento por parte de entidades autónomas y aprobadas por la autoridad. Un sistema sancionatorio basado en modelos de cumplimiento facilita la aplicación de una enforcement pyramid” (20) [énfasis propio].

(20) Alex Van Weezel, Sobre la necesidad de un cambio de paradigma en el derecho sancionatorio administrativo, Política Criminal Vol. 12, Nº 24 (Diciembre 2017), Art. 9, páginas 997 a 1043.

Lo anterior es necesario para que tenga sentido la revisión previa realizada por la CMF, que de forma inherente debe considerar un tiempo en el cual se deba adaptar la política interna de la empresa fiscalizada. Así, todos los hechos imputados por la UI son previos a la fecha que se otorga para cumplir el Plan de Acción, lo que escapa de cualquier lógica.

Asimismo, es relevante desde la óptica de la legítima confianza que esta comisión hizo surgir en nuestra representada y en las instituciones fiscalizadas, pues al estar realizando un proceso de revisión de prácticas internas, incluso con una fecha para cumplir las metas establecidas, claramente CAT no podía esperarse el inicio de un proceso sancionatorio en paralelo.

En efecto, la CMF -como órgano administrativo- también está sujeta a los límites establecidos por la confianza legítima y la seguridad jurídica,



como puede desprenderse de los artículos 5, 6, 7, 8 y 19 N°26 de la Constitución, y como lo ha señalado la Excma. Corte Suprema:

“Que, el amparo jurídico de la confianza legítima encuentra también apoyo en la doctrina de los actos propios, que se suele expresar con el aforismo venire contra factum proprium non valet. Esto significa que no es admisible otorgar efectos jurídicos a una conducta de una persona que se plantea en contradicción flagrante con un comportamiento suyo anterior (...) Que, tratándose en la especie, de un tema de Derecho Público, Administración versus administrado, cobra especial relevancia la mencionada doctrina de los actos propios, ya acogida por nuestra Jurisprudencia en varios pronunciamientos de este alto tribunal. A modo de ejemplo, SCS, 04.04.2011, Rol 7278-09; SCS, 19.04.2011, rol 8332-09; SCS 12.01.2015, rol 11.884-14”[énfasis propio] (21).

(21) Corte Suprema, sentencia de fecha 6 de agosto de 2018, rol N°82260-2016, considerandos quinto y sexto.

Por lo tanto, la forma en la que correspondía proceder en este caso era respetando el orden lógico y esperable de acciones de la CMF. Primero, verificar si los compromisos contraídos en el proceso de revisión eran cumplidos en la fecha establecida para aquello y después, solo en caso de incumplimiento, proceder a iniciar un proceso sancionatorio.

c) En el presente caso concurren atenuantes y ninguna agravante

Además de todo lo anterior, en el improbable caso de que esta comisión considere que CAT debe ser sancionada por los hechos descritos en el Oficio de Cargos, la sanción que se le imponga debe ser la más leve de las establecidas para el supuesto incumplimiento de la normativa en cuestión, pues en este caso concurre de manera indiscutible una serie de atenuantes que deben ser consideradas por la CMF a la hora de determinar el castigo a imponer y, por otro lado, no se configura ninguna agravante.

Al respecto, el artículo 38 de la ley 21.000 dispone: *“Para la determinación del rango y del monto específico de las multas a las que se refieren los artículos anteriores, la Comisión deberá procurar que su aplicación resulte óptima para el cumplimiento de los fines que la ley le encomienda, considerando al efecto las siguientes circunstancias”.*

(i) *El primer elemento a considerar es la gravedad de la conducta. En el presente caso, los hechos acusados son de mínima gravedad, pues el número de casos en los que supuestamente se encuentran irregularidades es ínfimo considerando el total de ventas telefónicas que se realiza (22).*

(22) *Existieron 131.979 contrataciones vía telefónica, entre el 1 de enero de 2018 al 30 de septiembre de 2021, en los seguros respecto a los cuales la CMF solicitó esta información en el Oficio Reservado UI N°1094/2021.*

Además, se procedió a devolver íntegramente a todos los clientes reclamantes individualizados en el Oficio de Cargos el monto equivalente a las primas no consumidas debidamente reajustadas de acuerdo al IPC. De esta forma, y como parte



de su proceso de mejora interna de políticas de venta, CAT decidió ir más allá de lo exigido por la ley y reembolsar a sus clientes, buscando así su fidelización y preferencia.

Por último, cualquier error o incumplimiento que se pueda haber verificado en los hechos, en ningún caso fue producto de un actuar doloso, como insinúa la UI (23), sino que sería atribuible a procedimientos puntuales en que la fiscalización interna no habría sido del todo efectiva, los cuales, en cualquier caso, fueron objeto de una profunda mejora y actualización, sin perjuicio de enmarcarse en la realidad propia de este mercado, en el que como vimos, se vende de forma masiva, un producto de alto grado de sofisticación.

(23) Esa errónea imputación de un inexistente dolo se desprende la página 46 del Oficio de Cargos: “En los scripts citados, se puede apreciar claramente que los vendedores de CAT debían realizar comercializaciones confusas, y estaban instruidos para informar al cliente que el motivo del llamado telefónico era entregarle una información o beneficio, sin costo, para premiarlo por la permanencia o buen comportamiento, información que generaba una confusión en el cliente que creía estar aceptando un beneficio, cuando en realidad, le estaban vendiendo un seguro con costos asociados”.

(ii) Luego, la ley dispone que la CMF debe tener presente el beneficio económico obtenido con motivo de la conducta que da origen a la supuesta infracción, en caso de que lo hubiese. Resulta evidente que CAT no se vio beneficiada en lo absoluto por los hechos descritos.

Por una parte, el volumen de casos citados es absolutamente ínfimo dentro del universo de contrataciones telefónicas y dentro del ámbito aun mayor de las contrataciones de seguros por el conjunto de vías destinadas al efecto. Por otro lado, lo más importante, de esos mismos casos (que de por sí ya constituyen un porcentaje irrelevante dentro las contrataciones de seguro), de haberse realizado cobros, en la totalidad de los casos se dispuso devolverlas primas pagadas, por lo que el hipotético beneficio simplemente no pudo existir.

(iii) El tercer elemento a evaluar es el daño o riesgo causado al correcto funcionamiento del mercado financiero, a la fe pública y a los intereses de los perjudicados con la infracción. Como fue explicado en el capítulo IV dedicado exclusivamente al daño, en el presente caso no existió un perjuicio que justifique la imposición de un castigo, mucho menos la de una sanción gravosa.

Lo anterior pues como ya se señaló, no subsisten ninguno de los supuestos perjuicios que las ventas telefónicas habrían generado. En esencia:

- No existe daño individual, pues en todos los casos citados en el Oficio de Cargo en que se realizaron cobros, y que son el objeto de este procedimiento, se dispuso la correspondiente devolución de las primas, reajustadas con IPC. En otros 2 casos no se generaron cargos, por lo que no puede existir daño alguno respecto a ellos.

- No existe daño al mercado de seguros ni a la fe pública, pues de considerarse que anteriormente nuestra representada no cumplió con la normativa vigente, de todas formas, se debe considerar que CAT fue sometida a un proceso de revisión que la llevó a mejorar sus controles internos de atención al cliente, y especialmente la



venta por medio de llamados telefónicos. Además, la mayoría de los productos respecto a los cuales se reclamó ya no se encuentran a la venta.

Por lo tanto, el riesgo de que CAT incurra en los hechos acusados en un futuro, se reduce notablemente.

(iv) Por otro lado, la ley también obliga a la CMF a considerar la conducta anterior de la acusada, por lo que, al no haber sido CAT sancionada anteriormente por esta comisión, necesariamente se debe imponer una leve para el primer caso, si es que se considera necesaria y procedente la sanción, lo que a nuestro juicio no ocurre, según se ha explicado.

(v) Por último, se debe tener presente la colaboración que CAT ha prestado a la Comisión antes o durante la investigación que determinó la sanción. En este punto, nuestra representada ha sido una fiel colaboradora en los procesos de fiscalización que esta comisión lleva a cabo.

Lo anterior queda en evidencia por el activo rol que tuvo CAT en el proceso de revisión a distancia realizado por la CMF, en el cual nuestra representada proporcionó un Plan de Acción robusto y completo para potenciar la mejor atención posible al cliente.

Además, en todos los oficios reservados en que esta comisión solicitó información a CAT, ella fue diligente en cumplir, entregando toda la información disponible, de manera oportuna y completa.

*Por otro lado, resulta pertinente recordar que, en el Derecho Sancionador, sea este de carácter penal o administrativo, aplican los principios limitadores del *Ius Puniendi*. Como señaló el profesor Enrique Cury, “la diferencia entre el ilícito gubernativo (administrativo) y el penal es exclusivamente cuantitativa. Entre ambos, ef efecto, solo puede hacerse una distinción de magnitud” (24).*

(24) Enrique Cury Urzúa, Derecho Penal Parte General. Tomo I. Ediciones UC (2020), página 117.

*Lo señalado ha sido admitido por la Excm. Corte Suprema, al disponer que “la potestad sancionadora de la Administración admite un origen común con el Derecho Penal en el *Ius Puniendi* del Estado, por lo que le resultan aplicables los mismos principios, límites y garantías que en la Carta Fundamental se prescriben para el derecho punitivo, aunque ese traspaso haya de producirse con ciertos matices en consideración a la particular naturaleza de las contravenciones administrativas” (25-26) [énfasis propio].*

(25) Corte Suprema, sentencia de fecha 13 de diciembre de 2016, rol N°7112-2017, considerando sexto.

*(26) Lo mismo ha sido confirmado por el Excmo. Tribunal Constitucional, al disponer que: “Aún cuando las sanciones administrativas y las penas difieren en algunos aspectos, ambas pertenecen a una misma actividad sancionadora del Estado el llamado *Ius Puniendi* y están, con matices, sujetas al estatuto constitucional establecido en el*



numeral 3º del artículo 19”, en sentencia de fecha 27 de julio de 2006, rol N°480, considerando quinto.

Por lo anterior, esta comisión debe tener presente los principios de lesividad y proporcionalidad para determinar una eventual sanción a imponer a CAT, en el caso de considerarse procedente.

El principio de lesividad -como ya se anunció en el capítulo IV- nos lleva a la conclusión de que en casos en que no exista un daño efectivo al bien protegido, o un peligro serio de materialización, el ente sancionador debe abstenerse de imponer penas.

Si esta comisión estimare que CAT debe ser sancionada -lo cual esta parte niega-, el castigo impuesto debe considerar el daño efectivamente causado y no ir más allá. En este sentido, la efectiva lesión del bien protegido por la norma infringida constituye un verdadero límite para la facultad sancionatoria de la CMF.

El principio de proporcionalidad va en el mismo sentido. Al respecto la Excm. Corte Suprema ha señalado: “es necesario recordar que este principio apunta a la congruencia entre la entidad del daño provocado por la infracción y el castigo a imponer” (27) [énfasis propio].

(27) Corte Suprema, sentencia de fecha 10 de diciembre de 2009, rol N°5830-2009, considerando noveno.

Por lo tanto, y dadas las circunstancias atenuantes y los principios limitadores del Ius Puniendi aludidos, si esta Comisión considera procedente castigar a CAT, ello debe realizarse imponiendo la sanción menos gravosa, en naturaleza y entidad”.



IV.2. ANÁLISIS.

IV.2.1. Análisis Cargo: Infracción artículo 57 inciso 5° del DFL 251; artículo 10 N°1 y 2 del DS 1055; Sección III de la Circular 2148; y, Sección III de la Circular 2123.

Lo anterior –según el Oficio de Cargos– por cuanto la Investigada en *“las 76 comercializaciones telefónicas de seguros, identificadas previamente, CAT no dio cumplimiento a los estándares de diligencia y cuidado profesional exigido a los corredores de seguro, en especial, su obligación de ilustrar y prestar asesoría a los clientes, sobre las condiciones de los contratos, para que pudiesen decidir de forma clara e informada si deseaban contratar un seguro comercializado telefónicamente. En particular, CAT ofreció dichos seguros de manera poco clara y comprensible, sin informar que se trataban de seguros colectivos, ni ajustándose estrictamente a las condiciones de los seguros ofrecidos, induciendo a error o confusión a los clientes contactados telefónicamente para que aceptaren y celebraren los contratos”*.

Es decir, el cargo formulado por el Fiscal de la Unidad de Investigación guarda relación con que la Investigada no prestó la correspondiente asesoría en la comercialización telefónica de los seguros ya referidos, y ello, especialmente, considerando que no cumplió los estándares de claridad y comprensibilidad en la información que debió suministrar, exigidos por la ley y normativa que la rige, lo que indujo a error o confusión a las personas en relación a los seguros que les habrían sido ofrecidos.

En primer lugar, como cuestión preliminar, cabe señalar que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 57 inciso 5° de la Ley de Seguros *“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”***.

A su vez, según el artículo 10 N°1 y 2 del DS N° 1055, los corredores de seguros están 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.

De este modo, y en lo pertinente para esta instancia administrativa, los corredores de seguros se encuentran obligados a cumplir los



deberes de asesoría e información al momento de ofrecer seguros a las personas que deseen asegurarse por su intermedio.

Lo anterior, implica que **los corredores de seguros deben guiar, orientar y aconsejar a las personas en las ofertas de seguros, a fin de proponerles las coberturas más convenientes para sus necesidades e intereses; e, informarles las condiciones de los contratos**, ilustrándoles la extensión del seguro pactado y sus adicionales, los riesgos y situaciones excluidas de la cobertura, el alcance de las franquicias o deducibles a la misma, la cláusula de prorrateo, la forma y plazos de pago, los efectos de su incumplimiento y, en general, toda la información necesaria para propender a su mejor decisión.

Por su parte, y de forma complementaria, la Sección III de la Circular 2148 establece los requisitos de información previa al contrato que deben cumplir los corredores de seguros a la hora de intermediar seguros de forma telefónica, exigiendo que éstos proporcionen toda la información relevante al destinatario de la oferta y facilitarle los medios para efectuar consultas o decidir sobre la oferta del seguro.

En este orden de ideas, la oferta telefónica del corredor de seguros debe informar y dejar registro, al menos, de lo siguiente:

1. Fecha en que se efectúa la oferta.
2. Identificación del oferente, compañía de seguros respectiva y demás copartícipes en la promoción u oferta de seguro. Tratándose de seguros colectivos, deberá indicarse que se está ofreciendo la incorporación como asegurado a una póliza o contrato de seguro colectivo, indicando el nombre del contratante, directamente con la compañía de seguros. Lo anterior no obsta al cumplimiento de las demás disposiciones de la Circular N°2123.
3. Características del seguro, indicando las coberturas ofrecidas, condiciones especiales de asegurabilidad, exclusiones, carencias, deducibles, franquicias, duración del contrato, causales de término anticipado, vigencia y suma asegurada.
4. Costo total para el asegurado, incluyendo prima, impuestos y cualquier otro recargo.
5. Modalidades de pago de la prima.
6. Existencia, duración y forma de ejercicio del derecho a retracto del contratante o asegurado.
7. Derecho del asegurado a poner fin anticipado al contrato, en cualquier momento, comunicándolo al asegurador, salvo las excepciones legales.
8. Plazo máximo y forma de entrega de la póliza. El plazo de entrega no podrá exceder al indicado en el Código de Comercio.

Además, toda **la información deberá comunicarse por el corredor de seguros de manera clara y comprensible** ajustándose estrictamente a las



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5098-22-63071-R SGD: 2022080315417

condiciones de los seguros ofrecidos, **evitando inducir a error o confusión para su aceptación y celebración. Se deberá señalar explícitamente que la oferta corresponde a un seguro y no a otro tipo de servicio o beneficio.**

Finalmente, la Sección III de la Circular 2123 establece las reglas para los seguros contratados de forma colectiva, dentro de las cuales, cabe destacar las siguientes:

Primero, en la oferta de incorporación a un seguro colectivo **los corredores de seguros deben informar a las personas que se trata de la contratación del seguro colectivo** y, al menos, el tipo de seguro de que se trata, los riesgos cubiertos y las exclusiones, la cantidad asegurada, la forma de determinarla y los deducibles, la prima o método para su cálculo, el periodo de duración del contrato y, explicitar la fecha de inicio y término de la cobertura individual.

Segundo, **la oferta del seguro colectivo deber ser independiente de toda otra operación**, negocio o producto, y no se podrá incorporar información, descripciones o referencias a servicios o coberturas distintos a los efectivamente contratados por la persona.

Y, tercero, **en la contratación de un seguro colectivo, los corredores de seguros no pueden eximirse de sus obligaciones de asesoría**, respecto de los asegurados individualmente considerados en la póliza respectiva.

En segundo lugar, asentado el marco legal que rige a la Investigada y cuyo incumplimiento le fue imputado, cabe determinar si ésta –CAT–, en definitiva, cumplió o no con sus deberes de asesoría e información en los 76 casos de ventas de seguros telefónicas, especialmente, si informó de forma clara y comprensible la oferta del seguro y sus condiciones o, por el contrario, lo hizo de forma confusa e inductiva a error.

Sobre el particular, no existe controversia en esta instancia administrativa sobre los siguientes hechos materia del Oficio de Cargos:

1.) Que, la Investigada comercializó telefónicamente los siguientes seguros durante los años 2018 a 2021:

N°	Nombre Cliente	Rut Cliente	Fecha venta telefónica	Compañía aseguradora	Póliza colectiva	Certificado de Cobertura
1	Rubén Antonio Olivier Quezada	14.443.356-4	06.12.2018	Compañía de Seguros Confuturo S.A	N°400029 "Muerte Accidental 1000 UF Con Premio Por Permanencia"	N° CE-009017047-000006390



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5098-22-63071-R SGD: 2022080315417

2	Rubén Antonio Olivier Quezada	14.443.356-4	12.04.2019	Metlife Chile Seguros de Vida S.A	N°2190652 "Seguro Accidente Protegido"	N° CE-009223567-000007332
3	Evelyn Simoney Sandy Orias Muñoz	13.937.279-4	26.02.2019	Compañía de Seguros Confuturo S.A	N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia"	N° CE-009149284-000007007
4	Lucila Natalie González	17.793.787-8	23.03.2018	Seguros Generales Suramericana S.A	N°4941124 "Desempleo e incapacidad temporal canasta familiar con premio permanencia"	N° CE-008578416-000004613.
5	Daniel Gerardo Inzunza Herrera	6.858.692-5	11.04.2018	MetLife Chile Seguros de Vida S.A	"Seguro accidente protegido plus"	N° CE-008598975-000004673.
6	Feliciana Asencios Calderón	22.616.052-3	04.03.2019	Compañía de Seguros Confuturo S.A	N°400029 "Seguro muerte accidental 2000 UF con premio por permanencia"	N° 9170392
7	Diego Ignacio Peñaloza Peñaloza	19.163.170-6	07.12.2018	MetLife Chile Seguros de Vida S.A	"Seguro accidente protegido plus"	N° CE-009019910-000006404



8	Diego Ignacio Peñaloza Peñaloza	19.163.170-6	05.04.2019	MetLife Chile Seguros de Vida S.A	N°9960 "Protección integral"	N°10030
9	Diego Ignacio Peñaloza Peñaloza	19.163.170-6	22.08.2018	MetLife Chile Seguros de Vida S.A	N°2190268 "Seguro aniversario"	N° 8822236
10	Evelyn Alejandra Azócar Muñoz	13.235.561-4	05.11.2018	Compañía de Seguros Confuturo S.A	N° 400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia"	N° CE-008954793-000005997
11	Simón Emanuel Fernandoy Zavala	17.791.761-3	22.01.2019	Compañía de Seguros Confuturo S.A	N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 uf con premio por permanencia"	N° CE-009096737-000006736
12	Patricia Andrea Flores Gaete	9.897.274-9	28.10.2020	Mapfre Compañía de Seguros de Vida de Chile S.A	"Seguro Accidentes Personales Premio a la Permanencia"	N°9741790
13	Patricia Andrea Flores Gaete	9.897.274-9	02.11.2020	BNP Paribas Cardif Seguros de Vida S.A	"Seguro Accidente Protegido"	N°9743590
14	Rosa Elena Morales Sánchez	12.415.003-5	12.03.2019	MetLife Chile Seguros de Vida S.A	N°2190652 "Seguro Accidente Protegido"	N° CE-009173482-000007137



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5098-22-63071-R SGD: 2022080315417

15	Rosa Elena Morales Sánchez	12.415.003-5	07.09.2020	BNP Paribas Cardif Seguros de Vida S.A	N°220071351 "Seguro Accidentes Personales Aniversario"	N° CE-009720904-000010327
16	Rosa Elena Morales Sánchez	12.415.003-5	18.01.2021	BNP Paribas Cardif Seguros de Vida S.A	N°220071348 "Seguro Protección Integral"	N° CE-009785386-000011364
17	Karina Denisse Soto Zamora	18.114.339-8	15.10.2020	Mapfre Compañía de Seguros Vida de Chile S.A	N° 1475001489 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con bonificación por permanencia"	N° CE-009735970-000010534
18	Sandra Lorena Gavilán Duran	9.968.413-5	22.10.2020	Mapfre Compañía de Seguros Vida de Chile S.A	N°1475001489 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con bonificación por permanencia"	N° CE-009739275-000010575
19	Héctor Eduardo Novoa Palma	11.685.844-4	04.06.2020	Mapfre Compañía de Seguros Vida de Chile S.A	N°1475001489 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con bonificación por permanencia"	N° CE-009683398-000009829



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5098-22-63071-R SGD: 2022080315417

20	Patricia Ortiz Salvatierra	9.897.274-9	03.09.2020	BNP Paribas Cardif Seguros de Vida S.A	N°220071347 "Seguro accidente protegido"	N° CE-009720735-000010327
21	Cecilia González González	10.958.916-0	29.03.2021	Mapfre Compañía de Seguros Vida de Chile S.A	N°1475001489 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con bonificación por permanencia"	N° CE-009824977-000011576
22	Alexis Teddy Androvez Castillo	13.670.990-9	10.03.2021	Mapfre Compañía de Seguros Vida de Chile S.A	N°1475001489 "Seguro de muerte accidental 1000 uf con bonificación por permanencia"	N° CE-009813871-000011434
23	Lucía De Las Mercedes Ponce Arenas	5.617.928-3	18.03.2021	BNP Paribas Cardif Seguros de Vida S.A	N°220071351 "Seguro de accidentes personales: aniversario"	N° CE-009823945-000011576
24	Lucía De Las Mercedes Ponce Arenas	5.617.928-3	09.12.2019	MetLife Chile Seguros de Vida S.A	"Seguro accidentes personales para oferta por medio de sistemas de telefonía u otros análogos, seguro vivir más"	N° CE-009530032-000008589



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
 FOLIO: RES-5098-22-63071-R SGD: 2022080315417

25	Lucía Yesenia Rodríguez	24.051.159-2	14.10.2020	Mapfre Compañía de Seguros Vida de Chile S.A	N°1475001489 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con bonificación por permanencia"	N° CE-009735020-000010524
26	Pablo Alejandro Beroiza Aguirre	11.686.630-7	07.10.2020	Mapfre Compañía de Seguros Vida de Chile S.A	N°1475001489 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con bonificación por permanencia"	N° CE-009732458-000010492
27	Iván Andrés López Rubio	8.536.144-9	04.11.2019	MetLife Chile Seguros de Vida S.A	N° 2190220 "Seguro súper protección"	N° CE-009488264-000008412
28	Iván Andrés López Rubio	8.536.144-9	15.03.2019	MetLife Chile Seguros de Vida S.A	N° 2190110 "Protección integral"	N° CE-009180799-000007158
29	Iván Andrés López Rubio	8.536.144-9	01.04.2020	MetLife Chile Seguros de Vida S.A	N° 2190268 "Seguro aniversario"	S/N
30	Claudio Mario Cuevas Lara	11.407.615-5	12.03.2020	MetLife Chile Seguros de Vida S.A	N°2190110 "Protección integral"	N° CE-009645060-000009195
31	Luis Alfredo Alvarado Bastidas	11.548.769-8	16.02.2021	Mapfre Compañía de Seguros Vida de Chile S.A	N°1475001489 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con bonificación por permanencia"	N° CE-009800243-000011276



32	Pamela Claudia Astudillo Estay	10.330.504-7	03.05.2019	Compañía de Seguros Confuturo S.A	N°400029 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia"	N° CE- 009254783- 000007451
33	Mauricio Farabundo Bustos Macker	18.848.365-8	07.05.2021	Mapfre Compañía de Seguros Vida de Chile S.A	N°1475001489 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con bonificación por permanencia"	N° CE- 009842645- 000011770
34	Nancy Bascur Contreras	13.145.353-1	26.03.2020	Mapfre Compañía de Seguros Vida de Chile S.A	N° 1475001489 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con bonificación por permanencia"	N° CE- 009652656- 000009314
35	Jacqueline de Las Mercedes Lobos Bustos	10.315.394-8	11.08.2020	Mapfre Compañía de Seguros Vida de Chile S.A	N°1475001489 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con bonificación por permanencia"	N° CE- 009705656- 000010131
36	Héctor Pinochet Pinochet	7.098.019-3	12.09.2019	Mapfre Compañía de Seguros de Vida de Chile S.A	"Seguro de muerte accidental 1000 UF con bonificación por permanencia"	N°9435635



37	Marcelo Javier Carroza Canto	11.621.298-6	17.01.2019	Compañía de Seguros Confuturo S.A	N°400029 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia"	N° CE- 009086010- 00006693
38	Miriam Del Pilar Toro Gutiérrez	6.905.432-3	02.05.2019	Compañía de Seguros Confuturo S.A	N°400029 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia"	N° CE- 009250286- 00007428
39	Gabriel Sebastián Veas Román	17.508.265-4	08.04.2019	Compañía de Seguros Confuturo S.A	N° 400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia"	N° CE- 009215105- 000007277
40	Humberto Segundo Contreras Velázquez	4.778.586-3	06.03.2019	Compañía de Seguros Confuturo S.A	N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia"	N° CE- 009164602- 000007101
41	José Ancavil Giménez	13.318.752-9	05.07.2018	Metlife Chile Seguros de Vida S.A	N°340010093 "Seguro muerte accidental y reembolso de gastos médicos apoyo total"	N° CE- 008744791- 000005057



42	Luis Orlando Díaz González	6.567.310-K	01.03.2019	Compañía de Seguros Confuturo S.A	N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia"	N° CE- 009155897- 000007057
43	Luis Vera Piña	7.511.835-K	15.04.2020	MetLife Chile Seguros de Vida S.A	N° 340010093 "Seguro muerte accidental y reembolso de gastos médicos apoyo total"	N° CE- 009662641- 000009455
44	Wladimir Castro Araya	16.321.017-7	26.12.2018	Compañía de Seguros Confuturo S.A.	N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia"	N° CE- 009052039- 000006554
45	Felipe Enrique Zúñiga Rivera	18.327.287-K	05.04.2019	Compañía de Seguros Confuturo S.A	N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia"	N° CE- 009212921- 000007268
46	Rubén Vergara Rodríguez	11.722.185-7	21.07.2020	Mapfre Compañía de Seguros Vida de Chile S.A	N°1475001489 "Seguro muerte accidental 1000 UF con bonificación por permanencia"	N° CE- 009699468- 000009992



47	Sally Inés Amor Matus Meza	8.664.648-K	30.01.2019	Metlife Chile Seguros de Vida S.A	N°340010093 "Seguro muerte accidental y reembolso de gastos médicos apoyo total"	N° CE- 009111836- 000006792
48	Mackendy Tilus	24.967.637-3	03.02.2020	Metlife Chile Seguros de Vida S.A	N° 2190652 "Seguro accidente protegido"	N° CE- 009601367- 000008949
49	Sonia del Pilar Lema Huen	9.027.891-6	23.07.2019	Metlife Chile Seguros de Vida S.A	N° 2190652 "Seguro accidente protegido"	N° CE- 009361901- 000007873
50	Jorge del Carmen López Gajardo	6.421.515-9	06.09.2019	Mapfre Compañía de Seguros Vida de Chile S.A	N°147500 "Seguro muerte accidental 1000 UF con bonificación por permanencia"	N° CE- 009426848- 000008106
51	Mónica Castro Delgado	10.353.512-3	04.07.2019	MetLife Chile Seguros de Vida S.A	N°2190110 "Protección integral"	N° CE- 009379752- 000007954
52	Rosa González Machuca	7.225.016-8	27.08.2018	Compañía de Seguros Confuturo S.A	N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia"	N° CE- 008829915- 000005393
53	Cristián Andrés Lagos Garrido	14.174.714-2	16.04.2018	Itaú Chile Compañía de	N°757 "Seguros Nuevo premio	N° CE- 008607922- 000004698



				Seguros de Vida S.A	a la permanencia al 7mo Año"	
54	Nicole Rivera Rosales	16.813.748-6	14.08.2018	MetLife Chile Seguros de Vida S.A	N°2190652 "Seguro accidente protegido"	N°8809179
55	Claudia Andrea Tolosa Moraga	10.787.947-1	05.09.2018	Seguros Generales Suramericana S.A	N°4941124 "Desempleo e incapacidad temporal canasta familiar"	N° CE-008850227-000005321
56	Luis Maragaño Álvarez	7.185.476-0	05.07.2019	Compañía de Seguros Confuturo S.A	N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia"	N° CE-009379855-000007954
57	Claudio Alex Luna Cárdenas	9.369.408-2	18.03.2019	MetLife Chile Seguros de Vida S.A.	N°2190110 "Seguro protección integral"	N° CE-009181932-000007173
58	Sergio Nicolás Aguayo Flores	17.914.161-2	24.09.2018	MetLife Chile Seguros de Vida S.A	N°2190652 "Seguro accidente protegido"	N° CE-008874595-000005369
59	Américo Balbontín Balbontín	17.441.113-1	29.01.2019	MetLife Chile Seguros de Vida S.A	N° 340010093 "Seguro muerte accidental y reembolso de gastos médicos apoyo total"	N° CE-009102943-000006754



60	Carlos Nicolás Salgado Peña	10.395.072-4	22.08.2018	Compañía de Seguros Confuturo S.A	N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia"	N° CE-008822154-000005253
61	Gladys Betzabé Montero Vidal	10.274.885-9	03.12.2018	Compañía de Seguros Confuturo S.A	N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia"	N° CE-009004303-000006327
62	Andrea Montero Pacheco	17.273.747-1	03.01.2019	Compañía de Seguros Confuturo S.A	N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia"	N° CE-009057696-000006583
63	Paula Saavedra Villablanca	12.696.774-8	27.12.2018	MetLife Chile Seguros de Vida S.A	N°2190652 "Seguro accidente protegido"	N° CE-009051937-000006554
64	Paula Saavedra Villablanca	12.696.774-8	23.08.2018	Compañía de Seguros Confuturo S.A	N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia"	N°8825590
65	María Inés Galdames Saravia	6.162.458-9	20.08.2018	Compañía de Seguros Confuturo S.A	N°400029 "Seguro muerte accidental"	N° CE-008816996-000005274



					1000 UF con premio por permanencia"	
66	Ariel Díaz del Valle	11.798.815-5	12.06.2018	MetLife Chile Seguros de Vida S.A	N° 2190652 "Seguro accidente protegido"	N° CE-008706982-000004957
67	Ariel Díaz del Valle	11.798.815-5	26.10.2018	MetLife Chile Seguros de Vida S.A	N° 2190110 "Póliza protección integral"	N° CE-008942649-000005955
68	José Miguel Díaz Campos	7.768.603-7	17.01.2019	Compañías de Seguros Confuturo S.A	N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia"	N° CE-009085590-000006693
69	Jose Miguel Diaz Campos	7.768.603-7	09.11.2018	MetLife Chile Seguros de Vida S.A	N° 340010093 "Seguro muerte accidental y reembolso de gastos médicos apoyo total"	N° CE-008969956-000006092
70	Teresa Jesús Meliñir Inzunza	10.495.160-0	08.08.2018	Compañías de Seguros Confuturo S.A	N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia"	N° CE-008801450-000005205
71	Loreto Andrea Pavez Carreño	18.322.364-K	27.09.2018	MetLife Chile Seguros de Vida S.A	"Seguro accidente protegido plus"	N°8898780



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
 FOLIO: RES-5098-22-63071-R SGD: 2022080315417

72	Loreto Andrea Pavez Carreño	18.322.364-K	13.06.2018	MetLife Chile Seguros de Vida S.A	N°340010093 "Seguro muerte accidental y reembolso de gastos médicos apoyo total"	N° CE- 008709526- 000004964
----	--------------------------------------	--------------	------------	---	---	-----------------------------------

2.) Que, la Investigada comercializó telefónicamente los siguientes seguros, en el contexto de repactaciones o súper avances, durante el año 2019:

N°	Nombre Cliente	Rut Cliente	Fecha venta telefónica	Compañía Aseguradora	Póliza colectiva	Certificado de Cobertura
73	Elena Manríquez Poblete	10.664.528-0	22.08.2019 22.08.2019	BNP Paribas Cardif Seguros de Vida S.A	N° 215071015 "Seguro vida avance y súper avance efectivo Vida"	N°9403501 y N°9403502
74	Rodrigo Carvajal Rojo	14.530.763-5	16.05.2019	BNP Paribas Cardif Seguros de Vida S.A	N°218071251 "Seguro accidentes personales plan de cuotas"	N° CE- 009267628- 000007499
75	Rodrigo Carvajal Rojo	14.530.763-5	16.05.2019	BNP Paribas Cardif Seguros de Vida S.A	N°215071015 "Seguro de Vida Plus repactaciones"	N° CE- 009267627- 000007499
76	Víctor Jerez Ibáñez	6.554.633-7	02.07.2019	BNP Paribas Cardif Seguros de Vida S.A	N°215071015 "Seguro vida avance y súper avance efectivo"	N°9348207

3.) Que, la defensa de la Investigada reconoce en sus Descargos que **existieron "...deficiencias menores y excepcionales en un número acotado**



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5098-22-63071-R SGD: 2022080315417

de casos..." (a fojas 195), *"...admitiendo por supuesto los márgenes de errores propios del mecanismo de venta en cuestión..."* (a fojas 199).

4.) Que, la defensa de la Investigada reconoce en sus Descargos que *"...la única omisión en que se podría haber incurrido -y sólo en algunos pocos casos- es la referencia a tratarse la oferta de un "seguro colectivo" ..."* (a fojas 200).

No obstante lo anterior, la defensa de la Investigada controvierte que no haya informado telefónicamente los elementos de la oferta de los seguros que comercializó.

A este respecto, sostuvo en sus Descargos que *"En los llamados sí se informó e indicó explícitamente los puntos antes referidos. Así consta de la revisión de dichos llamados. El Oficio de Cargos lamentablemente se limita a citar párrafos parciales y aislados de cada conversación, pero basta una revisión íntegra de las llamadas, para comprobar que dicha información sí fue comunicada a los clientes.*

En efecto, basta con escuchar los audios completos para comprobar que sí se informó explícitamente que se estaba ofreciendo un seguro, su costo o prima, o los costos adicionales" (a fojas 200).

De este modo, y para resolver este Procedimiento Sancionatorio, este Consejo estima menester ponderar los antecedentes que se han aparejado a fin de establecer si la Investigada prestó la correspondiente asesoría en los seguros comercializados telefónicamente y, especialmente, si informó –de forma clara y comprensible– las condiciones de los contratos en los 76 casos objetos del Oficio de Cargos:

ANÁLISIS COMERCIALIZACIONES TELEFÓNICAS DE SEGUROS.

1. Rubén Antonio Olivier Quezada, RUT 14.443.356-4 (Grabaciones N° 1 y 2 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).

i) Venta telefónica, de fecha 06 de diciembre de 2018, en el que CAT vendió al Sr. Olivier, la póliza colectiva N°400029 "Muerte Accidental 1000 UF Con Premio Por Permanencia", certificado de cobertura N°CE-009017047-000006390.

Según se aprecia en el audio, la ejecutiva señala al inicio que está llamando porque es cliente, titular de la tarjeta Visa Cencosud, para entregarle una buena noticia, señalando en el minuto 00:46 que: *"informarle acerca de las coberturas y beneficios que usted tiene a su disposición, ya que ese es un derecho que usted tiene como nuestro cliente titular, ¿verdad? Ese es mi trabajo el día de hoy, poder informarle"*, luego en el minuto 01:10 continúa: *"le otorgan accidente con premio a la permanencia, nuevo seguro que mejora su condición como cliente titular, importante don Rubén para usted como cliente, debo comentarle, le voy a ir obviamente, comentando todos los beneficios y coberturas que usted tiene a su disposición, que usted tiene a su favor"*. En el minuto 01:36 agrega: *"... lo primero que tiene que saber, lo más importante es que su familia o beneficiarios van a recibir 1.000 UF más..."* y que *"también cuenta para usted con asistencia funeraria, tiene como cliente titular servicios funerarios..."* (minuto 01:52).



La ejecutiva continúa explicando en el minuto 02:53 que *"...bueno ya le entregué cierto todos los beneficios que están a su disposición, en resumen entonces, usted va a tener la cobertura por muerte accidental y asistencia funeraria, que es lo mejor tener esta cartita bajo la manga, bueno lo más importante de todo don Rubén, como nuestro cliente titular, es que este beneficio no tiene ningún costo para usted"*. Además, reitera en el minuto 03:36 que: *"usted, como nuestro cliente titular, cuenta con todos estos beneficios, estos derechos, y lógicamente usted cumple a cabalidad los requisitos, ser titular de la tarjeta visa, ser titular de la cuenta, mayor de 18 años menos de 69 años"*. Posteriormente, en el minuto 06:08 señala: *"confirmando entonces que estoy hablando con titular de tarjeta visa, quien recibe la buena noticia el día de hoy, que también lógicamente"*.

Es decir, la ejecutiva no señala ni describe que se trata de la comercialización de un contrato de seguro, con una cobertura principal de muerte accidental, sin advertir expresamente las condiciones que lo rigen y sin especificar tampoco el costo o valor de las primas, por lo que en este caso no medió asesoría sobre la oferta del seguro, ni se informó de manera clara y comprensible sobre éste.

ii) Venta telefónica, de fecha 12 de abril de 2019, en el que CAT vendió al Sr. Olivier, la póliza de colectiva N°2190652 "Seguro Accidente Protegido", certificado de cobertura N°CE-009223567-000007332.

El ejecutivo señala al inicio del llamado que lo están llamando por ser cliente de la Tarjeta Visa de Cencosud, para continuar: *"el motivo de la llamada es bastante grata queremos agradecer la preferencia y el buen comportamiento que usted ha tenido como cliente Cencosud, y también con el seguro que usted tiene vigente, lo recuerda verdad?"*. Luego en el minuto 00:39 señala: *"le otorgan a usted, un pequeño grupo de clientes preferenciales Cencosud, accidente protegido, nuevo seguro que viene a complementar las coberturas que usted tiene vigentes con nosotros, de esta manera aumentamos su capital asegurado y mejoramos su condición como cliente, sin que usted tenga que invertir nada en este momento porque es la compañía la que asume el riesgo, y mi trabajo más que nada es informarle a usted para que lo sepa, de acuerdo."*

Con posterioridad, en el minuto 01:54 el ejecutivo indica que: *"lo mejor de todo es que no generará ningún tipo de gastos de mantención ni de uso."* Agregando que: *"lo más importante para usted le recuerdo que estos beneficios de la farmacia que la compañía le está haciendo entrega el día de hoy son totalmente sin costo adicional para usted como cliente de la tarjeta visa de Cencosud."*

De este modo, el ejecutivo no señaló al cliente claramente que se trataba de un contrato de seguro, con un determinado costo, sino que más bien se trataría de un beneficio adicional al seguro vigente contratado.

Luego en el minuto 09:04 de la grabación, tras haber escuchado las descripciones, el cliente le refuta a la supervisora, señalando *"se supone que es sin costo"*, contestando ésta lo siguiente: *"usted por ser cliente preferencial, no estaría cancelando nada en estos momentos y quedaría con estas nuevas coberturas activadas desde hoy más el beneficio de la farmacia, para que usted lo revise con toda tranquilidad, no se encuentre con nada distinto."* Reforzando con ello la idea de gratuidad del mismo que su cliente reclama.



Conforme a lo anterior, en las dos grabaciones se concluye que la Investigada:

a) No dio a conocer claramente el motivo del contacto telefónico.

b) No se indicó claramente el costo o prima.

c) La información parcelada que fue entregada no se ajustó a todas las condiciones del seguro ofrecido.

d) No se explicitó que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en la grabación analizada.

e) No se informó claramente al cliente que se trataba de una póliza colectiva.

2. Evelyn Simoney Sandy Orias Muñoz, RUT 13.937.279-4 (Grabación N°3 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).

i) Venta telefónica de fecha 26 de febrero de 2019, en el que CAT vendió a la Sra. Orias, la póliza colectiva N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia", certificado de cobertura N°CE-009149284-000007007.

La comercialización telefónica del seguro, se inicia señalando el ejecutivo de ventas que el motivo del llamado es por ser clienta de Cencosud y para entregarle una información breve que es una buena noticia *"le informo que la compañía solo quiere agradecer el tiempo que lleva como clienta y con el seguro que ha incluido en el valor de la cuota del avance o crédito, usted lo recuerda verdad junto con la otra tarjeta, un seguro de salud, tomado hace pocos días, verdad..."*

Luego le informa que la compañía que la protege es Cencosud, *"Corredora Cencosud y compañía Confuturo, quieren que se mantenga más conforme con el servicio y como clienta le entregan un premio a la permanencia en forma de agradecimiento y la idea es que Usted use los beneficios que la compañía le entrega y que usted tenga a su disposición porque es su derecho como clienta de Cencosud"*

"Por eso su trabajo es informarle que en caso que Usted llegase a perder la vida en forma accidental, sus beneficiarios recibirán UF 1000".

Las indicaciones descritas precedentemente, al referirse a un agradecimiento, un premio a la permanencia o, que se use los beneficios que la compañía le entrega, pasan a ser inductivas a error en cuanto el único y verdadero objeto del contacto telefónico consistía en la oferta de un nuevo seguro, independiente del previamente contratado.

De la grabación analizada se concluye que:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5098-22-63071-R SGD: 2022080315417

- a) No se dio a conocer claramente el motivo del contacto telefónico.
- b) No se indicó claramente el costo o prima.
- c) La información parcelada entregada no se ajustó a todas las condiciones del seguro ofrecido.
- d) No se explicitó que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en la grabación analizada.
- e) No se informó claramente al cliente que se trata de una póliza colectiva.

3. Lucila Natalie González Tobar, RUT 17.793.787-8. (Grabación N°4 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo))

i) Venta telefónica, de fecha 23 de marzo de 2018, en el que CAT vendió a la Sra. González, la póliza colectiva N°4941124 "Desempleo e incapacidad temporal canasta familiar con premio permanencia", certificado de cobertura N°CE-008578416-000004613.

Sobre el particular, no se informó a la cliente que el objetivo del llamado correspondía a la oferta del seguro, induciendo a creer que se trataba de información vinculada a un seguro previamente contratado y cargado en la tarjeta de crédito Mastercard Cencosud. Adicionalmente, no se individualizó de manera correcta al corredor y compañía.

En efecto, la ejecutiva, en relación a la finalidad del llamado, señaló: *"Le estamos llamando por ser Usted cliente de Cencosud. El motivo de nuestro llamado es para entregarle una información que se relaciona con el seguro que Usted mantiene asociado a su tarjeta Mastercard Cencosud, que es un seguro de salud Chubb que Usted mantiene del 4 de septiembre de 2017. El motivo de nuestro llamado es para agradecerle el tiempo y permanencia que lleva con su seguro vigente, es por eso que el día de hoy le estamos entregando excelentes noticias ya que Cencosud y Sura, ambas corredoras de seguros, a modo de agradecimiento le otorgan en este momento "Canasta Familiar", un seguro para mejorar y complementar las coberturas que tiene con nosotros."*

Tampoco se informó de manera clara y comprensible los costos asociados al seguro, aparentando el gasto como una inversión o ahorro.

A este respecto, la ejecutiva, en relación al costo del seguro, señaló: *"(...) un seguro para mejorar y complementar las coberturas que tiene con nosotros, sin que Usted tenga que invertir nada en este momento, ya que es la compañía la que tiene que asumir los riesgos. Ahora lo más importante Señorita Lucila, para que Usted no lo vaya a olvidar y todo quede muy claro, es que todos estos beneficios que le entregamos el día de hoy*



son sin costo adicional para Usted como nuestra clienta, para que se quede tranquila en ese sentido, porque está todo incluido dentro de la prima mensual del nuevo seguro."

De la grabación analizada se desprenden las siguientes conclusiones:

a) No se dio a conocer claramente el motivo del contacto telefónico.

b) No se indicó claramente el costo o prima.

c) La información parcelada que fue entregada no se ajustó estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.

d) No se explicitó que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en la grabación analizada.

e) No se le informó claramente al cliente que se trata de una póliza colectiva.

4. Daniel Gerardo Inzunza Herrera, RUT 6.858.692-5. (Grabación N°5 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).

i) Venta telefónica, de fecha 11 de abril de 2018, en la que CAT vendió al Sr. Inzunza la póliza "Seguro accidente protegido plus", certificado de cobertura N°CE-008598975-000004673.

De su examen, aparece que se indujo a confusión y error al cliente al indicar que el motivo de la comunicación es "*entregarle una muy buena información*" y "*agradecer su permanencia con su actual seguro vigente*", en circunstancias que el motivo real del contacto tiene por finalidad la oferta de un contrato de seguro.

Tampoco se informaron las causales de término anticipado del seguro; ni se informó que se trata de un seguro colectivo, ni se cumple con la entrega de información a que se refiere la Circular N° 2.148; además, no se informó el período de validez de la oferta.

De la grabación analizada se desprenden las siguientes conclusiones:

a) No se dio a conocer claramente el motivo del contacto telefónico, e indica que se entregará información.

b) No se indicó claramente el costo o prima.

c) La información parcelada que fue entregada no se ajustó estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.



d) No se explicitó que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en la grabación analizada.

e) No se informó claramente al cliente que se trata de una póliza colectiva.

5. Feliciano Asencios Calderón, RUT 22.616.052-3. (Grabación N°6 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).

i) Venta telefónica, de fecha 04 de marzo de 2019, en la que CAT vendió a la Sra. Asencios la póliza colectiva N°400029 "Seguro muerte accidental 2000 UF con premio por permanencia", certificado de cobertura N° 9170392.

Entre los segundos 0:09 a 1:08 del audio, el ejecutivo señala a la Sra. Asencios lo siguiente: *"Señora Feliciano, un gusto, mi nombre es Carolina Orrego, la contacto por ser cliente de Mastercard Cencosud, yo la contacte el día viernes y el día jueves" [...]* *"el día jueves la contacte y me cortó el llamado y el día viernes tenía buzón, la estamos contactando por ser cliente de Mastercard Cencosud, ¿ya?" [...]* *"mi llamado es porque la contactaron el 04 de marzo de 2019 y se le otorgó bonificación a la permanencia" [...]* *"soy la encargada de enviar la documentación, debido a una pequeña falla técnica que tuvo con el ejecutivo, ¿será posible quitarle unos minutitos de su tiempo Señora Feliciano? ¿O está muy ocupadita?" [...]* *"perfecto, voy a ser bien breve, así que no se preocupe ¿ya?" [...]* *"le comento Señora Feliciano que la conversación será grabada como lo exige la CMF, usted dejó a sus herederos legales con un porcentaje del 100%, la documentación será enviada a la comuna de Padre Hurtado, Violeta Parra N°797, correo electrónico: Feliciano.calderon@hotmail.com, fecha de nacimiento el 5 de febrero ¿de qué año?"*

En relación a la presente grabación telefónica se desprenden las siguientes conclusiones:

a) La ejecutiva contacta a la Sra. Asencios, para cerrar la venta de un seguro que no se pudo celebrar en una llamada anterior, porque se cortó la llamada, y le señala a la Sra. Asencios que el seguro ya le fue otorgado -cuando no fue así- y luego de forma poco clara procede a solicitar sus datos para suscribir el seguro, sin señalarle de forma clara que está contratando un seguro.

b) No da a conocer claramente el motivo del contacto telefónico.

c) No indica claramente el costo o prima. La ejecutiva indica que se le está otorgando un beneficio.

d) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.

e) No se explicita que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en la grabación analizada.

f) No se le informa claramente que está suscribiendo una póliza colectiva.



6. Diego Ignacio Peñaloza Peñaloza, RUT 19.163.170-6. (Grabaciones Ns° 7,8 y 9 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).

i) Venta telefónica, de fecha 07 de diciembre de 2018, en la que CAT vendió al Sr. Peñaloza la póliza de "Seguro accidente protegido plus", certificado de cobertura N°CE-009019910-000006404, de la aseguradora MetLife Chile Seguros de Vida S.A., intermediada por CAT.

Entre los segundos 0:09 a 1:08 del audio, el ejecutivo señala a el Sr. Peñaloza lo siguiente: *"Bastante breve lo llamó para entregar una buena noticia, que nosotros teníamos reservada para usted, no es para cobrar, así que no se preocupe, es respecto a una información que nosotros le tenemos reservada para usted por ser cliente Cencosud, la cual, como siempre la conversación es grabada conforme a la normativa vigente, hoy día que estamos a 07 de diciembre de 2018 [...] su información Don Diego tiene relación con un servicio de un seguro que usted actualmente tiene con nosotros, aparece aquí que es uno de vida, que usted tiene hace algún tiempo, ¿lo recuerda? [...] recuerde que para que usted pueda solicitar la devolución de su dinero tiene que esperar que termine el periodo de contrato, cuando usted termine ese periodo puede llamar directamente a nuestras oficinas para saber cuánta plata le corresponde y donde lo tiene que retirar [...] le comentaba que por este servicio de seguro es que hoy día nosotros le estábamos llamando, y le comento que a modo de agradecer la preferencia que nos ha entregado a nosotros durante todo este periodo, Cencosud Corredores de Seguros y MetLife Compañía de Seguros de Vida S.A, quieren que usted siga conforme por la confianza que nos ha entregado a nosotros en este periodo [...] y usted pueda estar mucho más conforme con nosotros, sin estar usted invirtiendo nada en este momento Don Diego, porque es la compañía quien asume el riesgo de la situación, para que usted no sé preocupe.*

ii) Venta telefónica, de fecha 05 de abril de 2019, en el que CAT vendió a el Sr. Peñaloza la póliza colectiva N°9960 "Protección integral", certificado de cobertura N°10030, de la aseguradora MetLife Chile Seguros de Vida S.A., intermediada por CAT.

Entre los segundos 0:09 a 1:13 del audio, el ejecutivo señala a el Sr. Peñaloza lo siguiente: *"Don Diego, mucho gusto, me llamo Juan Eduardo, lo llamo a usted por ser cliente de la tarjeta Cencosud [...] el motivo de mi llamado es breve, es agradecer a usted la permanencia que ha tenido con el pago del seguro de "Accidentes Personales" asociado a su tarjeta Cencosud, este seguro lo contrato el 07 de diciembre del año 2018 y desde esa fecha hasta el día de hoy lo paga mensualmente, ¿lo recuerda Don Diego? [...] de hecho por esa razón es que Cencosud Corredora de Seguros en conjunto a MetLife Chile Seguros de Vida S.A, le agradecen a usted el tiempo y la permanencia que ha mantenido con el pago de esta cobertura, como usted lo paga todos los meses le otorgan "protección integral" un seguro que vienen a complementar las coberturas que usted ya tienen vigentes el día de hoy con nosotros, mi trabajo Don Diego es informarle a usted para que sepa utilizarlo cuando sea necesario, es bastante breve la información [...] ante todo informar que la conversación se graba esto lo exige la CMF, para su respaldo de hoy, 05 de abril del año 2019, me imagino ¿Qué usted sabe que en caso de fallecer son sus seres queridos los que reciben esta cobertura? ¿verdad? Y es por esa misma razón que la compañía le da la posibilidad de ampliar las coberturas.*



iii) Venta telefónica, de fecha 22 de agosto de 2018, en la que CAT vendió al Sr. Peñaloza la póliza colectiva N°2190268 "Seguro aniversario", certificado de cobertura N° 8822236, de la aseguradora MetLife Chile Seguros de Vida S.A., intermediada por CAT.

Entre los segundos 0:09 a 1:13 del audio, la ejecutiva señala a el Sr. Peñaloza lo siguiente: *"Lo estoy llamando por ser cliente de la tarjeta Mastercard de Cencosud, ¿Cómo está? [...] Sr. Diego, mire, el motivo de mi llamado es bastante grato, tengo que dar una muy buena noticia, que es relacionada al seguro que usted mantiene vigente a través de su tarjeta Mastercard de Cencosud, que es el seguro de "Muerte accidental", ¿me imagino que usted lo recuerda? ¿verdad? [...] La buena noticia es que está de aniversario, cumple dos años de vigencia con su seguro, y es por esta razón que el día de hoy, a modo de agradecimiento Cencosud Corredora de Seguros en conjunto a MetLife Chile Seguros de Vida S.A, quiere que usted siga conforme con su seguro y le otorgan "Aniversario" nuevo seguro que mejora su condición como cliente titular, de esta forma se aumentara su capital asegurado, sin que usted invierta nada en estos momentos, ya que, es la compañía quien asume el riesgo ¿ya?, mi trabajo don Diego es explicarle para que usted sepa cómo utilizarlo, la idea por supuesto es que no le pase nada, bueno, usted debe saber que la conversación es grabada hoy que estamos a 22 de agosto del 2018"*

De las tres grabaciones analizadas se desprenden las siguientes conclusiones:

- a) No dan a conocer claramente el motivo del contacto telefónico. Indican que se entregará información.
- b) No indica claramente el costo o prima. El ejecutivo induce a confusión al destacar beneficios sin costos, incluido en el valor de la prima.
- c) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.
- d) No se explicita que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en la grabación analizada.
- e) No señala claramente que se está suscribiendo una póliza colectiva.

7. Evelyn Alejandra Azócar Muñoz, RUT 13.235.561-4. (Grabación N°10 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).

i) Venta telefónica, de fecha 05 de noviembre de 2018, en la que CAT vendió a la Sra. Azócar la póliza colectiva N° 400029 "Seguro muerte accidental 1000 uf con premio por permanencia", certificado de cobertura N°CE-008954793-000005997.

Entre los segundos 0:09 a 1:08 del audio, el ejecutivo señala a la Sra. Azócar lo siguiente: *"Señora Evelyn mucho gusto, usted habla con*



Braulio Loarte, la estoy llamando por ser nuestra clienta de la tarjeta Visa Cencosud ¿Cómo está? [...] que bueno, señora Evelyn, yo la estaba llamando a usted, para poder entregar una información, es súper breve, obviamente no es nada para preocuparla, ¿ya?, está relacionada al seguro de desgravamen que usted tiene en la tarjeta, ¿usted lo recuerda ese?, eso ya viene incluido, ¿lo recuerda? [...] perfecto Sra. Evelyn, entonces como le dije voy a ser lo más breve posible, para no quitarle su tiempo, ahora como le comentaba, la conversación es grabada para su respaldo hoy día 05 de noviembre del año 2018, la compañía que es Cencosud Corredores de Seguros con la compañía Confuturo S.A, pretende que usted este conforme con lo que es el servicio que usted tiene, y por eso es súper importante también que sepa el día de hoy, que se le entrega fidelización al cliente con premio a la permanencia a los seguros, y lo más importante, que el día de hoy usted sepa cuáles son los beneficios y cuáles son las coberturas que usted tiene a favor, es un derecho para usted saberlo, por eso mi deber es informarla para que lo sepa”.

En relación a la presente venta telefónica de desprenden las siguientes conclusiones:

- a) No da a conocer claramente el motivo del contacto telefónico. Se indica que exclusivamente se entregará información.
- b) No indica claramente el costo o prima. El ejecutivo induce a confusión al destacar beneficios sin costos, incluido en el valor de la prima.
- c) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.
- d) No se explicita que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en la grabación analizada.
- e) No informo claramente que se está suscribiendo una póliza colectiva.

8. Simón Emanuel Fernandoy Zavala, RUT 17.791.761-3. (Grabación N°11 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).

i) Venta telefónica, de fecha 22 de enero de 2019, en la que CAT vendió al Sr. Fernandoy la póliza colectiva N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 uf con premio por permanencia", certificado de cobertura N°CE-009096737-000006736.

Entre los segundos 00:10 a 01:19 del audio el ejecutivo señala: *“Usted habla con Braulio Loarte, lo estoy llamando de la tarjeta Mastercard Cencosud [...] Que bueno, Don Simón, yo lo estaba llamando para entregarle una información, la cual es bastante breve, yo no le voy a quitar tanto de su tiempo, para que no se preocupe ¿de acuerdo? [...] Muchas gracias Don Simón por su tiempo, primero que todo le quería indicar a usted que esta conversación es grabada para su respaldo el 22 de enero de 2019, como le dije es una información el motivo principal, que la compañía quiere reconocer el tiempo que usted lleva de titular y también el tiempo que usted lleva pagando el seguro que viene con la tarjeta, no sé, si usted lo recuerda Don Simón, el seguro de desgravamen ¿verdad? [...] eso es importante recordarlo Don Simón, ese viene con todas las tarjetas de crédito, viene por defecto en realidad, no hay de qué preocuparse por que eso todos los clientes lo tienen, como le comentaba es*



importante recordarlo porque Cencosud Corredores de Seguros con la compañía de Seguros Confuturo S.A, reconoce el tiempo y la vigencia otorgando "Accidente con premio a la permanencia" nuevo seguro, la idea es que el día de hoy Don Simón, usted pueda saber cuáles son los beneficios y las coberturas que usted tiene a favor como titular, mi trabajo Don Simón es informarlo y yo soy la persona que lo va a asesorar a usted Don Simón, para que usted le saque un mayor provecho, eso yo lo hago rapidito obviamente porque la información le tiene que llegar a usted a su casa y al correo"

En relación al presente audio se desprenden las siguientes conclusiones:

a) No da a conocer claramente el motivo del contacto telefónico. Se indica que se entregará información.

b) No indica claramente el costo o prima. El ejecutivo induce a confusión al destacar beneficios sin costos, incluido en el valor de la prima.

c) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.

d) No se explicita que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en la grabación analizada.

9. Patricia Andrea Flores Gaete, Rut: 9897274-9.

(Grabaciones Ns° 12 y 13 del Anexo N°1)

i) Venta telefónica, de fecha 28 de octubre 2020, en la que CAT vendió a la Sra. Flores la póliza de "Seguro Accidentes Personales Premio a la Permanencia" N°9741790, de la aseguradora Mapfre Compañía de Seguros de Vida de Chile S.A, intermediado por CAT.

Entre los segundos 0:12 a 1:06 del audio el ejecutivo le señala a la Sra. Flores lo siguiente: *"Mi nombre es Jorge Ordenes, la llamo por ser clienta titular de su tarjeta Cencosud ¿Cómo está? [...] señorita Patricia la llamo para entregar una información y una buena noticia que debe saber cómo clienta Cencosud, es bastante breve, la comunicación se graba con fecha de hoy, 28 de octubre 2020, por su seguridad, y el motivo de la llamada es que la compañía Cencosud quiere agradecer el tiempo que usted lleva como clienta titular de su tarjeta, y agradecer también el tiempo que ha mantenido vigente el seguro de accidentes personales que le entregaron hace poquito, ¿lo recuerda verdad? [...] bueno es importante que lo recuerde porque la información está relacionada con su seguro, como compañía agradecemos el tiempo que usted ha mantenido vigente el seguro y le entregamos accidentes con bonificación a la permanencia, por un agradecimiento a usted como clienta, y la idea señorita Patricia es simplemente que pueda saber cómo y cuándo utilizar las coberturas que le entregamos como compañía y así que siga más conforme como cliente con los servicios que le vamos a entregar ¿ya?"*

ii) Venta telefónica, de fecha 02 de noviembre de 2020, en la que CAT vendió a la Sra. Flores la póliza de "Seguro Accidente Protegido" N°9743590, de la aseguradora BNP Paribas Cardif Seguros de Vida S.A, intermediada por CAT.



Entre los segundos 0:22 a 1:26 del audio el ejecutivo le señala a la Sra. Flores lo siguiente: *“La estoy llamando porque debo entregarle una información, ¿me permite unos minutos?, [...] Muchas gracias, muy amable, primero que todo comentar como es de costumbre que la conversación siempre se grabé por exigencia de la CMF, siendo 02 de noviembre del 2020, la estamos llamando señorita Patricia el día de hoy, porque queremos agradecer la permanencia y buen comportamiento que ha tenido usted como cliente Cencosud, así también por supuesto con el seguro que mantiene vigente actualmente con nosotros, ¿lo recuerda?, ¿verdad? [...] perfecto miré, quiero comentarle señorita Patricia que por este mismo motivo Cencosud Scotiabank, quiere que usted se encuentre conforme con su servicio, por supuesto, y es por esto, que simplemente a modo de agradecimiento, el día de hoy le entregan accidente protegido, un nuevo seguro que viene por supuesto a complementar las coberturas que usted tiene vigente con nosotros, de esta manera va a aumentar su capital asegurado y mejorar su condición como cliente, sin que tenga que invertir nada en estos momentos, ¿ya?, De todas formas, la compañía es la que asume el riesgo y mi trabajo es informarle señorita Patricia, para que usted lo pueda saber, ¿bien?”*

En relación a las presentes ventas telefónicas se observa lo siguiente:

a) No dan a conocer claramente el motivo del contacto telefónico. Indican que se entregará un beneficio.

b) No indica claramente el costo o prima. El ejecutivo induce a confusión al destacar beneficios sin costos.

c) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.

d) No se explicita que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en la grabación analizada.

**10. Rosa Elena Morales Sánchez, Rut: 12415003-5.
(Grabaciones N° 14, 15 y 16 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).**

i) Venta telefónica, de fecha 12 de marzo de 2019, en la que CAT vendió a la Sra. Morales la póliza colectiva N°2190652 “Seguro Accidente Protegido”, certificado de cobertura N°CE-009173482-000007137, de la aseguradora MetLife Chile Seguros de Vida S.A., intermediado por CAT.

Entre los segundos 0:37 a 1:11 del audio el ejecutivo le señala a la Sra. Morales lo siguiente: *“En este caso, Sra. Rosa, nos estamos contactando con usted para agradecer la permanencia, y es por este motivo que Cencosud Corredora de Seguros, junto a MetLife S.A, queriendo que usted siga conforme con el servicio ponen a su disposición “Accidente protegido” nuevo seguro que viene a mejorar y complementar las coberturas que actualmente usted mantiene vigente con nosotros, por su puesto sin que usted tenga que invertir en nada, va a ser la compañía la que en estos momentos asume el riesgo, agradeciendo la permanencia, mi trabajo el día de hoy es comunicar esta información para que usted la sepa y también conozca cómo utilizar ese nuevo servicio ¿ok?”*



ii) Venta telefónica, de fecha 07 de septiembre de 2020, en la que CAT vendió a la Sra. Morales la póliza colectiva N°220071351 “Seguro Accidentes Personales Aniversario”, certificado de cobertura N° CE-009720904-000010327, de la aseguradora BNP Paribas Cardif Seguros de Vida S.A., intermediado por CAT.

Entre los segundos 0:16 a 1:42 del audio el ejecutivo le señala a la Sra. Morales lo siguiente: *“La estoy llamando para entregarle una información ¿tiene unos minutos? [...] Muchas gracias le comento que el llamado es para agradecer, felicitarla, porque está cumpliendo aniversario con su tarjeta vigente Mastercard Cencosud y a la vez con su seguro que paga con la compañía, usted, ¿lo recuerda? [...] El Seguro de Vida en caso de Accidente, que está pagando de buena forma, está cumpliendo aniversario, por eso la llamada ¿ya?, tengo una información para usted, la conversación se respalda según la CMF, mi nombre es Diego Valdebenito, como le decía, por este motivo, el día de hoy Cencosud Scotiabank Corredores de Seguros y Cardif Seguros de Vida S.A, a modo de agradecer a usted la confianza que ha tenido con la tarjeta y su seguro, la quieren fidelizar, y pone a sus disposición el nuevo “seguro aniversario”, donde simplemente lo que sucede Sra. Rosa, es que su capital asegurado se incrementaría en 1.100 UF, que son 31 millones de pesos aproximadamente”.*

iii) Venta telefónica, de fecha 18 de enero de 2021, en la que CAT vendió a la Sra. Morales la póliza colectiva N°220071348 “Seguro Protección Integral”, certificado de cobertura N° CE-009785386-000011364, de la aseguradora BNP Paribas Cardif Seguros de Vida S.A., intermediado por CAT.

Entre los segundos 0:13 a 1:38 del audio el ejecutivo le señala a la Sra. Morales lo siguiente: *“La llamo porque usted es cliente de la tarjeta Mastercard de Cencosud, ¿Cómo está?” [...] “Le comento que no la llamo de cobranza, ni para ofrecer avances en efectivo para no preocuparla, al contrario, lo que quiere al día de hoy la compañía es más que nada poder agradecer el compromiso y el tiempo que lleva usted como cliente y también el tiempo que lleva usted pagando su seguro ¿lo recuerda?” [...] “igualmente es importante que usted sepa que la información que le tengo que entregar tiene directa relación con eso, ¿ya?, esto porque Cencosud Scotiabank la Corredora de Seguros por la permanencia, le otorga a modo de agradecimiento un nuevo seguro por “protección integral” que viene a complementar las coberturas que usted Sra. Rosa, tiene vigente con la compañía, de esta manera mejoramos su condición como cliente, sin que tenga usted que invertir nada en este momento, ya que es la compañía la que asume el riesgo, para que usted lo tenga súper presente”*

En relación a las presentes grabaciones telefónicas se observa lo siguiente:

a) No da a conocer claramente el motivo del contacto telefónico. Se indica que se entregará información.

b) No indica claramente el costo o prima. El ejecutivo induce a confusión al destacar beneficios sin costos, incluido en el valor de la prima, lo que podría observarse en próximas facturaciones.

c) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.



d) No se explicita que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en las grabaciones analizada.

e) No señala claramente que se está suscribiendo una póliza colectiva.

11. Karinna Denisse Soto Zamora, Rut 18114339-8.
(Grabación N°17 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).

i) Venta telefónica, de fecha 15 de octubre de 2020, en la que CAT vendió a la Sra. Soto póliza colectiva N° 1475001489 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con bonificación por permanencia", certificado de cobertura N° CE-009735970-000010534.

En relación a la presente venta se puede apreciar lo siguiente: 0:34: No da a conocer claramente el motivo del llamado. Se indica que el contacto es para reconocer el tiempo como clienta. 1:53 y 3:52: No se indica claramente el costo del seguro. Se induce a confusión al comunicar que el costo del beneficio ya está incorporado en la prima. Asimismo, se indica que, en primera instancia, no se está invirtiendo o pagando nada, vinculando el costo del seguro al ciclo de facturación.

De la grabación analizada se desprende:

a) No da a conocer claramente el motivo del contacto telefónico, e indica que se entregará información.

b) No indica claramente el costo o prima.

c) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.

d) No se explicita que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en la grabación analizada.

e) No se le informa claramente al cliente que se trata de una póliza colectiva.

12. Sandra Lorena Gavilán Durán, Rut 9968413-5.
(Grabación N°18 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).

i) Venta telefónica, de fecha 22 de octubre de 2020, en la que CAT vendió a la Sra. Gavilán la póliza colectiva N°1475001489 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con bonificación por permanencia", certificado de cobertura N° CE-009739275-000010575. En relación a la presente venta se puede observar lo siguiente:

a) 0:24: No da a conocer claramente el motivo del contacto telefónico. Se indica que el llamado es para entregar información como titular de la cuenta y reconocer el tiempo de permanencia.



b) 2:48: No se indica claramente el costo o prima.
Se indica que el uso de los beneficios no tiene costo adicional, porque aquel se encuentra incorporado en la prima.

De la grabación analizada se desprenden las siguientes observaciones:

a) No da a conocer claramente el motivo del contacto telefónico, e indica que se entregará información.

b) No indica claramente el costo o prima.

c) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.

d) No se explicita que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en la grabación analizada.

e) No se le informa claramente al cliente que se trata de una póliza colectiva.

13. Héctor Eduardo Novoa Palma, Rut 11685844-4. (Grabación N°19 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).

i) Venta telefónica, de fecha 04 de junio de 2020, en la que CAT vendió al Sr. Novoa la póliza colectiva N°1475001489 "Seguro de muerte accidental 1000 uf con bonificación por permanencia", certificado de cobertura N° CE-009683398-000009829. En relación a la presente venta se puede observar lo siguiente:

a) 0:28: El registro no es íntegro. Da cuenta de un contacto previo, cuya grabación sufrió una falla técnica.

b) 1:51: No se indica claramente el costo del seguro. Se indica que el beneficio de asistencia funeraria no tiene costo adicional como cliente preferente y está dentro de la prima fija mensual que se mantiene inalterada.

En relación a la presente venta telefónica se desprenden las siguientes observaciones:

a) La ejecutiva contacta a la Sr. Novoa, para cerrar la venta de un seguro que no se pudo concretar por una falla técnica, y le señala al Sr. Novoa que el seguro ya le fue otorgado -cuando no fue así- y luego de forma poco clara procede a solicitar sus datos para suscribir el seguro, sin señalarle de forma clara que está contratando un seguro.

b) No da a conocer claramente el motivo del contacto telefónico.



c) No indica claramente el costo o prima. La ejecutiva indica que se le está otorgando un beneficio.

d) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.

e) No se explicita que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en la grabación analizada.

f) No se le señala claramente al cliente que se trata de una póliza colectiva.

**14. Patricia Ortiz Salvatierra, Rut 9897274-9.
(Grabación N°20 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).**

i) Venta telefónica, de fecha 03 de septiembre de 2020, en la que CAT vendió a la Sra. Ortiz la póliza colectiva N°220071347 "Seguro accidente protegido", certificado de cobertura N° CE-009720735-000010327. En relación a la presente venta se puede observar lo siguiente:

a) 0:24: No da a conocer claramente el motivo del contacto telefónico. Se indica por el ejecutivo que el llamado es para entregar información como titular de la cuenta y reconocer el tiempo de permanencia. Señala que el motivo es fidelizar a los clientes que han tenido un buen comportamiento, incrementándose el capital asegurado.

b) 1:43: No es clara la indicación del costo. Se señala que el capital asegurado se incrementará, sin necesidad de invertir nada ahora. Asimismo, la ejecutiva dice que no aumentará lo que se paga por el seguro.

c) 4:29: No se indican claramente los costos. Se indica que todos los beneficios son sin costo adicional, dado que está incorporado en el monto de la prima mensual.

De la grabación analizada se desprenden las siguientes observaciones:

a) No da a conocer claramente el motivo del contacto telefónico, e indica que se entregará información.

b) No indica claramente el costo o prima.

c) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.

d) No se explicita que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en la grabación analizada.

e) No se le informa claramente al cliente que se trata de una póliza colectiva.



15. Cecilia González González, Rut 10958916-0.
(Grabación N°21 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).

i) Venta telefónica, de fecha 29 de marzo de 2021,
en la que CAT vendió a la Sra. González la póliza colectiva N°1475001489 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con bonificación por permanencia", certificado de cobertura N° CE-009824977-000011576. En relación a la presente venta se puede observar lo siguiente:

a) 0:51: No se expone claramente las partes del contrato. El ejecutivo se presenta como funcionario de Cencosud, es decir, una empresa ajena al contrato de seguro.

b) 1:11: No es claro el objetivo del contacto telefónica. Se indica que el llamado tiene por finalidad agradecer y reconocer el compromiso en que se ha pagado el seguro, entregándose una cobertura adicional. El objetivo es entregar la información para que se pueda hacer uso del seguro.

c) 2:41: No es clara la indicación del costo del seguro. Se indica que los beneficios no tienen ningún costo adicional, porque aquel ya se encuentra incorporado en el valor de la prima mensual del nuevo seguro, que no varía por tiempo o edad.

De la grabación analizada se desprenden las siguientes observaciones:

a) No da a conocer claramente el motivo del contacto telefónico, e indica que se entregará información.

b) No indica claramente el costo o prima.

c) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.

d) No se explicita que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en la grabación analizada.

e) No se le informa claramente al cliente que se trata de una póliza colectiva.

16. Alexis Teddy Androvez Castillo, Rut 13670990-9.
(Grabación N°22 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).

i) Venta telefónica, de fecha 10 de marzo de 2021,
en la que CAT vendió al Sr. Androvez la póliza colectiva N°1475001489 "Seguro de muerte



accidental 1000 UF con bonificación por permanencia", certificado de cobertura N° CE-009813871-000011434. En relación a la presente venta se puede observar lo siguiente:

a) 0:35: No es clara la indicación del objetivo del llamado. Se indica que aquel tiene por objeto entregar información que los titulares de la tarjeta Cencosud deben manejar.

b) 1:02: Se indica que se entrega un nuevo seguro, y se señala que el llamado sólo tiene por objeto entregar información para que se pueda hacer uso del seguro.

c) 2:41: No es clara la indicación del costo del seguro. Se indica que los beneficios no tienen ningún costo adicional, porque aquel ya se encuentra incorporado en el valor de la prima mensual.

De la grabación analizada se desprenden las siguientes observaciones:

a) No da a conocer claramente el motivo del contacto telefónico, e indica que se entregará información.

b) No indica claramente el costo o prima.

c) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.

d) No se explicita que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en la grabación analizada.

e) No se le informa claramente al cliente que se trata de una póliza colectiva.

17. Lucía De Las Mercedes Ponce Arenas, Rut 5.617.928-3. (Grabaciones Ns°23 y 24 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).

i) Venta telefónica, de fecha 18 de marzo de 2021, en la que CAT vendió a la Sra. Ponce la póliza colectiva N°220071351 "Seguro de accidentes personales: aniversario", certificado de cobertura N° CE-009823945-000011576. Entre los segundos 0:47 a 1:42 del audio el ejecutivo le señala a la Sra. Ponce lo siguiente: *"La estoy llamando por ser cliente titular, de su tarjeta Cencosud, ¿Cómo esta usted?" [...] "el día de hoy el motivo del llamado es para entregarle una información, ¿dispone unos minutos?" [...] "le comento entonces que nuestra conversación se graba como lo exige la CMF, con fecha de hoy, que estamos a 18 de marzo de 2021, y el motivo del llamado es para agradecer el buen comportamiento de pago que ha tenido como cliente Cencosud y además para felicitarla porque el día de hoy cumple aniversario con su seguro que tiene vigente, que me imagino lo recuerda" [...] "es por este motivo que Cencosud Scotiabank Corredora de Seguros, compañía que la protege, quiere que usted se mantenga mucho más conforme con nuestro servicio , a modo de*



reconocer su confianza y responsabilidad que ha tenido, hoy se le va entregar un nuevo Seguro Aniversario, que viene más que nada a mejorar su condición como cliente nuestro, esto significa que desde hoy van a mejorar sus coberturas”

En otros fragmentos del audio se pueden observar lo siguiente:

a) 0:55: No da a conocer claramente que el objetivo del llamado es comercializar un seguro, manifestándose que sólo se trata de la entrega de información y agradecer el buen comportamiento de pago.

b) 1:28: Se expone que se entregará un "seguro aniversario" que pretende sólo mejorar la condición como cliente.

c) 2:40: No se expone claramente el costo del seguro. Se indica que el beneficio de asistencia legal no tiene costo adicional como cliente, porque se encuentra incorporado en la prima mensual del nuevo seguro. Además, se indica que el valor de la prima no aumenta con el tiempo o la edad y que ello se puede apreciar en la próxima facturación.

ii) Venta telefónica, de fecha 09 de diciembre de 2019, en la que CAT vendió a la Sra. Ponce la póliza colectiva “Seguro accidentes personales para oferta por medio de sistemas de telefonía u otros análogos, seguro vivir más”, certificado de cobertura N° CE-009530032-000008589. Entre los segundos 0:47 a 1:07 del audio el ejecutivo le señala a la Sra. Ponce lo siguiente: *“La estoy llamando porque usted es clienta de la tarjeta Mastercard Cencosud, ¿Cómo está? [...] ¿usted tendría algunos minutos para yo poder entregarle una información? [...] la conversación se graba por exigencia de la CMF, con fecha de hoy, que estamos ya a 09 de diciembre de 2019, el motivo de la llamada es bastante grata, queremos agradecerle la preferencia y el buen comportamiento que usted ha tenido como clienta de Cencosud, así como también con el seguro que usted mantiene vigente ¿lo recuerda? [...] por ese motivo Cencosud Corredores de Seguros en conjunto a MetLife Chile Seguros de Vida S.A, por la permanencia le otorgan a usted y a un pequeño grupo de clientes preferenciales de Cencosud, un nuevo seguro que viene a complementar las coberturas que usted tiene vigente con nosotros, de esta manera aumentamos su capital asegurado, mejorando su condición como cliente, sin que se tenga que invertir nada en este momento, ya que es la compañía la que asume el riesgo, y mi trabajo es informarle a usted para que lo sepa”*

En relación a las presentes grabaciones telefónicas se observa lo siguiente:

a) No dan a conocer claramente el motivo del contacto telefónico. Se indica que se entregará información.

b) No indica claramente el costo o prima. El ejecutivo induce a confusión al destacar beneficios sin costos, incluido en el valor de la prima.

c) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.



d) No se explicita que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en las grabaciones analizadas.

e) No se le señala claramente al cliente que se ofrece de una póliza colectiva.

18. Lucía Yesenia Rodríguez, Rut 24.051.159-2. (Grabación N°25 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).

i) Venta telefónica, de fecha 14 de octubre 2020, en la que CAT vendió a la Sra. Rodríguez la póliza colectiva N°1475001489 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con bonificación por permanencia", certificado de cobertura N° CE-009735020-000010524. En relación a la presente venta se puede observar lo siguiente:

a) 0:20 No da a conocer de manera clara el objetivo del contrato telefónico o las partes del contrato. El ejecutivo indica que llama para entregar información y que el objetivo es que la compañía Cencosud quiere agradecer el tiempo que lleva como clienta de la tarjeta y la vigencia del seguro de vida.

b) 0:52 El ejecutivo indica que, como agradecimiento, se entrega un seguro de accidente con bonificación de permanencia. Añade que el contacto tiene como finalidad informar a cómo y cuándo utilizar las coberturas.

De la grabación analizada se desprenden las siguientes observaciones:

a) No da a conocer claramente el motivo del contacto telefónico, e indica que se entregará información.

b) No indica claramente el costo o prima.

c) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.

d) No se explicita que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en la grabación analizada.

e) No se le informa claramente al cliente que se trata de una póliza colectiva.

19. Pablo Alejandro Beroiza Aguirre, Rut 11686630-7. (Grabación N°26 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).

i) Copia de audio de venta, de fecha 07 de octubre 2020, en la que CAT vendió al Sr. Beroiza la póliza colectiva N°1475001489 "Seguro de muerte



accidental 1000 UF con bonificación por permanencia", certificado de cobertura N° CE-009732458-000010492. En relación a la presente venta se puede observar lo siguiente:

a) 1:18: No da a conocer claramente el objetivo del llamado. El ejecutivo expone: "*La compañía le otorga al cliente con bonificación a la permanencia, donde la compañía no quiere que olvide que usted tiene desde hoy la cobertura de muerte de accidentes*".

b) 3:00: Induce a confusión respecto del cobro y monto de prima. El ejecutivo afirma los beneficios y la gift card no tienen costo adicional.

c) 3:42: El ejecutivo no es claro al referirse a los requisitos, dado que se refiere a la entrega de la bonificación y no a la contratación del seguro.

De la grabación analizada se desprenden las siguientes observaciones:

a) No da a conocer claramente el motivo del contacto telefónico, e indica que se entregará información.

b) No indica claramente el costo o prima.

c) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.

d) No se explicita que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en la grabación analizada.

e) No se le informa claramente al cliente que se trata de una póliza colectiva.

20. Iván Andrés López Rubio, Rut 8536144-9. (Grabaciones Ns°27, 28 y 29 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).

i) Venta telefónica, de fecha 04 de noviembre de 2019, en la que CAT vendió al Sr. López la póliza colectiva N° 2190220 "Seguro súper protección", certificado de cobertura N° CE-009488264-000008412. En relación a la presente venta se puede observar lo siguiente:

a) 0:51: No da a conocer claramente el objetivo del llamado, que es ofrecimiento de un nuevo seguro con nuevas condiciones, asociado al pago de una prima y no la entrega de información.

b) 1:28: Induce a confusión respecto del monto y cobro de prima

ii) Venta telefónica, de fecha 15 de marzo de 2019, en la que CAT vendió al Sr. López la póliza colectiva N° 2190110 "Protección integral", certificado



de cobertura N° N°CE-009180799-000007158. En relación a la presente venta se puede observar lo siguiente:

a) 0:46: No da a conocer claramente el objetivo del llamado, que es ofrecimiento de un nuevo seguro con nuevas condiciones, asociado al pago de una prima y no la entrega de información.

b) 2:23: Induce a confusión respecto del monto y cobro de prima

iii) Venta telefónica, de fecha 01 de abril de 2020, en la que CAT vendió al Sr. López la póliza colectiva N° 2190268 “seguro aniversario”. En relación a la presente venta se puede observar lo siguiente:

a) 0:48: No da a conocer claramente el objetivo del llamado, que es ofrecimiento de un nuevo seguro con nuevas condiciones, asociado al pago de una prima y no la entrega de información.

b) 1:45: Induce a confusión respecto del monto y cobro de prima

De las grabaciones analizadas se desprenden las siguientes observaciones:

a) No dan a conocer claramente el motivo del contacto telefónico, e indica que se entregará información.

b) No indica claramente el costo o prima.

c) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.

d) No se explicita que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en la grabación analizada.

e) No se le informa claramente al cliente que se trata de una póliza colectiva.

21. Claudio Mario Cuevas Lara, Rut 11.407.615-5. (Grabación N°30 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).

i) Venta telefónica, de fecha 12 de marzo de 2020, en la que CAT vendió al Sr. Cuevas la póliza colectiva N°2190110 “Protección integral”, certificado de cobertura N° CE-009645060-000009195. En relación a la presente venta se puede observar lo siguiente:

a) 1:00: No se expone de manera clara el objetivo del llamado. Induce a error para su aceptación, objetivo consiste en el ofrecimiento de un nuevo seguro con nuevas condiciones.



De la grabación analizada se desprenden las siguientes observaciones:

- a) No da a conocer claramente el motivo del contacto telefónico, e indica que se entregará información.
- b) No indica claramente el costo o prima.
- c) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.
- d) No se explicita que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en la grabación analizada.
- e) No se le informa claramente al cliente que se trata de una póliza colectiva.

8. (Grabación N°31 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).

i) Venta, de fecha 16 de febrero de 2021, en la que CAT vendió al Sr. Alvarado la póliza colectiva N°1475001489 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con bonificación por permanencia", certificado de cobertura N° CE-009800243-000011276. En relación a la presente venta se puede observar lo siguiente:

- a) 1:03: No se expone de manera clara el objetivo del llamado. Induce a error para su aceptación, objetivo consiste en el ofrecimiento de un nuevo seguro con nuevas condiciones.
- b) 2:38: Induce a confusión respecto del cobro y monto de prima.

De la grabación analizada se desprenden las siguientes observaciones:

- a) No da a conocer claramente el motivo del contacto telefónico, e indica que se entregará información.
- b) No indica claramente el costo o prima.
- c) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.
- d) No se explicita que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en la grabación analizada.
- e) No se le informa claramente al cliente que se trata de una póliza colectiva.



23. Pamela Claudia Astudillo Estay, Rut 10330504-

7. (Grabación N°32 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).

i) Venta telefónica, de fecha 03 de mayo de 2019, en la que CAT vendió a la Sra. Astudillo la póliza colectiva N°400029 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia", certificado de cobertura N° CE-009254783-000007451. En relación a la presente venta se puede observar lo siguiente:

a) 0:49: No indica el objetivo del llamado. Induce a error para su aceptación, al no señalar que aquél consiste en el ofrecimiento de un nuevo seguro con nuevas condiciones, asociado al pago de una prima.

b) 1:44: No se expresa claramente el costo del seguro. Se induce a confusión respecto del cobro y monto de la prima, al vincularlo a la entrega de beneficios sin costos adicionales, y a una prima que no incrementaría en el tiempo.

De la grabación analizada se desprenden las siguientes observaciones:

a) No da a conocer claramente el motivo del contacto telefónico, e indica que se entregará información.

b) No indica claramente el costo o prima.

c) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.

d) No se explicita que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en la grabación analizada.

e) No se le informa claramente al cliente que se trata de una póliza colectiva.

24. Mauricio Farabundo Bustos Macker, Rut

18.848.365-8. (Grabación N°33 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).

i) Venta telefónica, de fecha 07 de mayo de 2021, en la que CAT vendió al Sr. Bustos la póliza colectiva N°1475001489 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con bonificación por permanencia", certificado de cobertura N° CE-009842645-000011770. En relación a la presente venta se puede observar lo siguiente:

a) 1:00: No se indica el objetivo del llamado. Se induce a error para su aceptación, considerando que el objetivo consiste en el ofrecimiento de un nuevo seguro con nuevas condiciones, asociado al pago de una prima.



b) 2:25: No es claro sobre el costo del seguro. Induce a confusión respecto del cobro y monto de prima al señalar que los beneficios no tienen costo.

De la grabación analizada se desprenden las siguientes observaciones:

a) No da a conocer claramente el motivo del contacto telefónico, e indica que se entregará información.

b) No indica claramente el costo o prima.

c) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.

d) No se explicita que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en la grabación analizada.

e) No se le informa claramente al cliente que se trata de una póliza colectiva.

25. Nancy Bascur Contreras, Rut 13.145.353-1. (Grabación N°34 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).

i) Venta telefónica, de fecha 26 de marzo de 2020, en la que CAT vendió a la Sra. Bascur la póliza colectiva N° 1475001489 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con bonificación por permanencia", certificado de cobertura N° CE-009652656-000009314. En relación a la presente venta se puede observar lo siguiente:

a) 1:09: Induce a error para su aceptación, considerando que el objetivo consiste en el ofrecimiento de un nuevo seguro con nuevas condiciones, asociado al pago de una prima.

b) 3:24: induce a confusión respecto del cobro y monto de prima. La ejecutiva indica que el uso de los beneficios no tiene costo adicional y se encuentra incorporado en el valor de la prima mensual.

De la grabación analizada se desprenden las siguientes observaciones:

a) No da a conocer claramente el motivo del contacto telefónico, e indica que se entregará información.

b) No indica claramente el costo o prima.

c) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.

d) No se explicita que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en la grabación analizada.



e) No se le informa claramente al cliente que se trata de una póliza colectiva.

26. Jacqueline de Las Mercedes Lobos Bustos, Rut 10.315.394-8. (Grabación N°35 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).

i) Venta telefónica, de fecha 11 de agosto de 2020, en la que CAT vendió a la Sra. Lobos la póliza colectiva N°1475001489 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con bonificación por permanencia", certificado de cobertura N° CE-009705656-000010131. En relación a la presente venta se puede observar lo siguiente:

a) 0:18. y 0:36: No se expone claramente el objetivo del llamado. Se indica que es para agradecer la permanencia que ha tenido la clienta con la tarjeta y el seguro.

b) 2:38: No se expresa claramente el costo. Se induce a confusión al señalar que los beneficios no tienen ningún costo, dado que están incorporados en el valor de la prima. Además, se indica que el valor del seguro no se incrementará y que ello se puede verificar en la próxima facturación.

De la grabación analizada se desprenden las siguientes observaciones:

a) No da a conocer claramente el motivo del contacto telefónico, e indica que se entregará información.

b) No indica claramente el costo o prima.

c) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.

d) No se explicita que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en la grabación analizada.

e) No se le informa claramente al cliente que se trata de una póliza colectiva.

27. Héctor Pinochet Pinochet, Rut 7.098.019-3. (Grabación N°36 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).

i) Venta telefónica, de fecha 12 de septiembre de 2019, en la que CAT vendió a el Sr. Pinochet el "Seguro de Accidentes Personales" propuesta N°9435635. En relación a la presente venta se puede observar lo siguiente:

a) 1:00: No se indica el objetivo del llamado ni el alcance de la operación. El ejecutivo expone que se trata de una bonificación de fidelización, para mejorar la condición del cliente.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5098-22-63071-R SGD: 2022080315417

b) 2:29: No es claro sobre el costo del seguro. Induce a confusión respecto del cobro y monto de prima al señalar que el beneficio de asistencia funeraria no tiene costo adicional y se encuentra incluido el valor de la prima mensual.

De la grabación analizada se desprenden las siguientes observaciones:

a) No da a conocer claramente el motivo del contacto telefónico, e indica que se entregará información.

b) No indica claramente el costo o prima.

c) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.

d) No se explicita que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en la grabación analizada.

e) No se le informa claramente al cliente que se trata de una póliza colectiva.

28. Marcelo Javier Carroza Canto, Rut 11.621.298-6. (Grabación N°37 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).

i) Venta telefónica, de fecha 17 de enero de 2019, en la que CAT vendió a el Sr. Carroza la póliza colectiva N°400029 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia", certificado de cobertura N° CE-009086010-00006693. En relación a la presente venta se puede observar lo siguiente:

a) 0:10: La ejecutiva se individualiza como funcionaria de la tarjeta Visa Cencosud, induciendo a confusión sobre las partes del contrato.

b) 0:20: No se expone el objetivo del llamado, induciendo a confusión al señalar que es para reconocer el tiempo de permanencia y mejorar la condición como cliente.

c) 1:59: No se expresa claramente el costo del seguro. La ejecutiva indica que el cliente no precisa "invertir" nada, ya que es la compañía la que asume el riesgo. Asimismo, indica que la labor consiste exclusivamente en informar para que pueda gozar de la cobertura.

De la grabación analizada se desprenden las siguientes observaciones:

A- No da a conocer claramente el motivo del contacto telefónico, e indica que se entregará información.

B- No indica claramente el costo o prima.



C- La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.

D- No se explicita que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en la grabación analizada.

E- No se le informa claramente al cliente que se trata de una póliza colectiva.

29. Miriam Del Pilar Toro Gutiérrez, Rut 6.905.432-3. (Grabación N°38 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).

i) Venta telefónica, de fecha 02 de mayo de 2019, en la que CAT vendió a la Sra. Toro la póliza colectiva N°400029 "Seguro de muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia", certificado de cobertura N° CE-009250286-00007428. En relación a la presente venta se puede observar lo siguiente:

a) 0:50: Induce a error para su aceptación, considerando que el objetivo consiste en el ofrecimiento de un nuevo seguro con nuevas condiciones, asociado al pago de una prima.

b) 2:21: Induce a confusión respecto del cobro y monto de prima.

c) 3:04: El requisito es para la contratación del seguro, no para obtener un beneficio de fidelización.

De la grabación analizada se desprenden las siguientes observaciones:

a) No da a conocer claramente el motivo del contacto telefónico, e indica que se entregará información.

b) No indica claramente el costo o prima.

c) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.

d) No se explicita que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en la grabación analizada.

e) No se le informa claramente al cliente que se trata de una póliza colectiva.

30. Gabriel Sebastián Veas Román, Rut 17.508.265-4. (Grabación N°39 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5098-22-63071-R SGD: 2022080315417

i) Venta telefónica de fecha 08 de abril de 2019, en la que CAT vendió al Sr. Gabriel Sebastián Veas Román la póliza colectiva N° 400029 “seguro muerte accidental 1000 uf con premio por permanencia”, de la aseguradora Compañía de Seguros Confuturo S.A., certificado de cobertura N°CE-009215105-000007277.

Entre los segundos 0:28 a 1:47 del audio el ejecutivo le señala a él Sr. Veas lo siguiente: *“Lo estoy llamando a usted Don Gabriel por ser titular de la tarjeta Mastercard Cencosud, ya que usted tiene un seguro vigente asociado a la tarjeta Mastercard Cencosud, me refiero a su seguro de desgravamen ¿lo recuerda? ¿verdad? [...] le informo que la conversación grabada con fecha de hoy, que estamos a fecha 08 de abril de 2019, yo tengo buenas noticias para usted Don Gabriel, con importante información que entregarle, el motivo de mi llamado Don Gabriel, es justamente para reconocer el buen comportamiento que usted ha tenido como cliente y es por esta razón que Cencosud Corredores de Seguros en conjunto con Compañía de Seguros Confuturo S.A, le otorgan “Accidente con bonificación a la permanencia”, la compañía le entregará a los 84 meses de vigencia , una gift card por la permanencia de \$880.000 aproximados, 22,5 UF a partir del día de hoy, recuerde que esta es una bonificación, no es un crédito, no es un préstamo el cual usted tenga que pagarlo, ni hoy día, ni a futuro, para que no se preocupe ¿De acuerdo?, esta es una bonificación que se le entregara en un solo pago, ahí la cobertura finaliza y usted podrá gastar la giftcard en lo que usted estime conveniente, además Don Gabriel mi trabajo, en definitiva, la idea de mi llamada, es que usted también sepa cómo funciona su seguro”*

En relación a la presente venta telefónica se observa lo siguiente:

a) No da a conocer claramente el motivo del contacto telefónico. Se indica que se entregará información.

b) No indica claramente el costo o prima. El ejecutivo induce a confusión al destacar beneficios sin costos, incluido en el valor de la prima.

c) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.

d) No se explicita que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en las grabaciones analizadas.

e) No señala claramente que se ofrece una póliza colectiva.

31. Humberto Segundo Contreras Velázquez, Rut 4.778.586-3. (Grabación N°40 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).

i) Venta telefónica, de fecha 06 de marzo de 2019, en la que CAT vendió a el Sr. Contreras la póliza colectiva N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia", certificado de cobertura N° CE-009164602-000007101. En relación a la presente venta se puede observar lo siguiente:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5098-22-63071-R SGD: 2022080315417

a) 0:26: Induce a error para su aceptación. No se indica que el objetivo consiste en el ofrecimiento de un nuevo seguro con nuevas condiciones, asociado al pago de una prima, señalando que se trata de una bonificación de permanencia debido al buen comportamiento de pagos.

b) 1:43: Induce a error respecto del cobro de prima. Se indica que los beneficios mencionados en la grabación no tienen costo adicional y está todo incluido en la prima mensual.

De la grabación analizada se desprenden las siguientes observaciones:

a) No da a conocer claramente el motivo del contacto telefónico, e indica que se entregará información.

b) No indica claramente el costo o prima.

c) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.

d) No se explicita que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en la grabación analizada.

e) No se le informa claramente al cliente que se trata de una póliza colectiva.

**32. José Ancavil Giménez, Rut 13.318.752-9.
(Grabación N°41 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).**

i) Venta telefónica, de fecha 05 de julio de 2018, en la que CAT vendió a el Sr. Ancavil la póliza colectiva N°340010093 "Seguro muerte accidental y apoyo total", certificado de cobertura N° CE-009164602-000007101. En relación a la presente venta se puede observar lo siguiente:

a) 0:12: La ejecutiva indica el llamado es por tratarse de un cliente nuevo Mastercard Cencosud, sin dar cuenta de las partes del contrato que es ofrecido.

b) 0:32: No se expone claramente el objetivo del llamado, se indica que aquél tiene por objeto que esté todo bien y que le esté llamando al cliente todo al domicilio. Asimismo, le insta a llamar en caso de dudas sobre cupos o avances en efectivos. Le ejecutiva reitera que el llamado es para informar sobre los beneficios, coberturas y beneficios disponibles.

c) 1:09: La ejecutiva indica que a modo de bienvenida y a todos los clientes nuevos se le entrega su nuevo seguro "Apoyo Total" de muerte accidental más el beneficio de farmacia Salcobrand.



d) 1:20: No se indica con claridad el costo del seguro. La ejecutiva indica que, para mayor tranquilidad, el beneficio es sin costo adicional ya que se trata de un beneficio que va en el valor del seguro.

e) 3:00: No se indica con claridad el costo del seguro. La ejecutiva se limita a señalar "...no olvide que la prima mensual de su seguro en su nueva tarjeta Mastercard Cencosud, las 0,34 UF fijas, 8,500 pesos aproximado no se modifica, siempre será el mismo valor".

De la grabación analizada se desprenden las siguientes observaciones:

a) No da a conocer claramente el motivo del contacto telefónico, e indica que se entregará información.

b) No indica claramente el costo o prima.

c) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.

d) No se explicita que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en la grabación analizada.

e) No se le informa claramente al cliente que se trata de una póliza colectiva.

33.Luis Orlando Díaz González, Rut 6.567.310-K.

(Grabación N°42 del Anexo N°1)

i) Venta telefónica, de fecha 01 de marzo de 2020, en la que CAT vendió a el Sr. Díaz la póliza colectiva N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia", certificado de cobertura N° CE-009155897-000007057. En relación a la presente venta se puede observar lo siguiente:

a) 0:04: La ejecutiva indica llamar de Cencosud, esto es, una entidad ajena al comercio del seguro. No se identifica como ejecutiva de la corredora o la compañía, sino como funcionaria de la administradora de la tarjeta de crédito.

b) 0:21: No se indica el motivo del llamado. La ejecutiva expone que llama para entregar una buena noticia, por ser el buen comportamiento que se ha tenido como cliente titular.

c) 0:40: Se indica por la ejecutiva que a modo de mantener la fidelización del cliente se otorga seguro accidente con premio a la permanencia, nuevo seguro en que la compañía entrega como premio a la permanencia una gift card.

d) 1:10: Se induce a confusión al señalar que la gift card queda "con vigente a partir del día de hoy para usted". Además, la ejecutiva indica que su



labor es informar cómo podrá ocupar los beneficios del nuevo seguro, sin requerir en forma previa el consentimiento del asegurado.

e) 2:20: No se expone de manera clara los costos del seguro, induciendo a confusión al señalar que los beneficios, como titular de la cuenta, no tienen ningún costo. Los beneficios no tienen costo, añade la ejecutiva, porque están incluidos en la prima mensual del nuevo seguro de la tarjeta vigente Mastercard Cencosud de 4.500 pesos aproximada, de 0,56 UF que adiciona a lo que paga sólo en el próximo ciclo de facturación, dado el cumplimiento de los requisitos.

De la grabación analizada se desprenden las siguientes observaciones:

a) No da a conocer claramente el motivo del contacto telefónico, e indica que se entregará información.

b) No indica claramente el costo o prima.

c) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.

d) No se explicita que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en la grabación analizada.

e) No se le informa claramente al cliente que se trata de una póliza colectiva.

34. Luis Vera Pina, Rut 7.511.835-K. (Grabación N°43 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).

i) Venta telefónica, de fecha 15 de abril de 2020, en la que CAT vendió al Sr. Luis Vera Pina la póliza colectiva N° 340010093 "Seguro Muerte Accidental y Reembolso de Gastos Médicos Apoyo Total" de la aseguradora MetLife Chile Seguros de Vida S.A, certificado de cobertura N° CE-009662641-000009455.

Entre los segundos 0:16 a 2:50 del audio el ejecutivo le señala al Sr. Vera lo siguiente: *"Lo llamo por ser cliente nuevo de la tarjeta Mastercard Cencosud de Scotiabank, tarjeta que usted habilita el 18 de febrero de este año, según me figura en el sistema Don Luis, usted ¿lo recuerda? ¿Verdad? [...] estupendo que bueno que lo recuerde, cuénteme primero que todo como está usted, ¿Cómo le ha ido? [...] para informar acerca de sus beneficios, coberturas descuentos también que le ofrecen como cliente nuevo Don Luis ¿dispone de unos minutos? [...] por seguridad nuestra conversación se graba con fecha de hoy, hoy estamos a 15 de abril de este año 2020, mi nombre le recuerdo es Fernanda Espinoza, le doy la más cordial bienvenida Don Luis, si necesita avance en efectivo, aumento de cupos, súper avance, nos llama, por favor [...] La idea de este llamado es básicamente es mejorar su condición como cliente, es por esto que el día de hoy, al igual que a todos nuestros nuevos clientes, a modo de bienvenida a través de seguros Cencosud y MetLife Chile, como cliente nuevo se le entrega "Muerte Accidental" más el beneficio de las farmacias Salcobrand, para su*



tranquilidad Don Luis, no le genera ningún costo adicional, porque es un beneficio que la compañía le entrega el día de hoy como cliente nuevo”.

En relación a la presente venta telefónica se observa lo siguiente:

a) No da a conocer claramente el motivo del contacto telefónico. Se indica que se entregará información.

b) No indica claramente el costo o prima. El ejecutivo induce a confusión al destacar beneficios sin costos, incluido en el valor de la prima.

c) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.

d) No se explicita que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en las grabaciones analizadas.

e) No se le señala claramente al cliente que se le ofrece una póliza colectiva.

**35. Wladimir Castro Araya, Rut 16.321.017-7.
(Grabación N°44 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).**

i) Venta telefónica, de fecha 26 de diciembre de 2018, en la que CAT vendió a el Sr. Castro la póliza colectiva N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia", certificado de cobertura N° CE-009052039-000006554. En relación a la presente venta se puede observar lo siguiente:

a) 0:10: No se indica el objetivo del llamado. El ejecutivo expone que el motivo del llamado es para enviar una documentación al domicilio.

b) 0:30: La grabación no es íntegra, porque da cuenta de un contacto previo en que a modo de agradecimiento se entregó la cobertura de "Accidente con premio a la permanencia", junto con una gift card.

En relación a la presente grabación telefónica se desprenden las siguientes observaciones:

a) El ejecutivo contacta al Sr. Castro, para cerrar la venta de un seguro que no se pudo celebrar en una llamada anterior por una falla técnica, y luego de forma poco clara procede a solicitar sus datos para suscribir el seguro, sin señalarle de forma clara que está contratando un seguro.

b) No da a conocer claramente el motivo del contacto telefónico.



c) No indica claramente el costo o prima. La ejecutiva indica que se le está otorgando un beneficio.

d) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.

e) No se explicita que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en la grabación analizada.

f) No se le informa claramente que está suscribiendo una póliza colectiva.

36. Felipe Enrique Zúñiga Rivera, Rut 18.327.287-

K. (Grabación N°45 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).

i) Venta telefónica, de fecha 05 de abril de 2019, en la que CAT vendió a el Sr. Zúñiga la póliza colectiva N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia", certificado de cobertura N°CE-009212921-000007268. En relación a la presente venta se puede observar lo siguiente:

a) 0:10: Se indica el motivo del llamado y se induce a confusión sobre la aceptación que se requiere. Se induce a confusión al señalar que el motivo del llamado es reconocer el buen comportamiento con la tarjeta y otorgar "Accidente con Bonificación a la Permanencia", que es nuevo seguro. El trabajo, añade el ejecutivo, es informar los beneficios y cobertura como cliente titular, suponiendo la aceptación del nuevo seguro.

b) 1:15: No se expresamente claramente el costo. Se indica al cliente que tendrá la cobertura muerte accidental y asistencia funeraria sin costo adicional y está incluido en la prima del nuevo seguro de 0,56 UF, que no cambia.

En relación a la presente venta telefónica se observa lo siguiente:

a) No da a conocer claramente el motivo del contacto telefónico. Se indica que se entregará información.

b) No indica claramente el costo o prima. El ejecutivo induce a confusión al destacar beneficios sin costos, incluido en el valor de la prima.

c) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.

d) No se explicita que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en las grabaciones analizadas.

e) No se le señala claramente al cliente que se le ofrece una póliza colectiva.



37. Rubén Vergara Rodríguez, Rut 11.722.185-7.
(Grabación N°46 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).

i) Venta telefónica, de fecha 21 de julio de 2020, en la que CAT vendió a el Sr. Vergara la póliza colectiva N°1475001489 "Seguro muerte accidental 1000 UF con bonificación por permanencia", certificado de cobertura N° CE-009699468-000009992. En relación a la presente venta se puede observar lo siguiente:

a) 0:20: No se indica el motivo del llamado. La ejecutiva indica que el llamado es para entregar información que el titular debe manejar sobre la tarjeta.

b) 0:32: No se ofrece un seguro, sino que el objetivo que declara la ejecutiva es reconocer el tiempo de cliente y recordar el seguro vigente, y entregar Accidente y Bonificación a la Permanencia. El objetivo, añade la ejecutiva, es entregar información para que el cliente pueda conocer cómo y cuándo utilizar las coberturas que entrega la compañía y que son un derecho para el cliente saberlas.

c) 3:15: No se entrega información clara sobre la prima. Se indica que el uso de los beneficios y gift card no tiene costo adicional, porque "... se encuentra totalmente incluido dentro del valor la prima mensual de su la tarjeta de crédito vigente...", la que no se modificará por el tiempo o edad.

d) 4:22: Se indica que las exclusiones de cobertura se indican sólo como protocolo de la llamada.

En relación a la presente venta telefónica se observa lo siguiente:

a) No da a conocer claramente el motivo del contacto telefónico. Se indica que se entregará información.

b) No indica claramente el costo o prima. El ejecutivo induce a confusión al destacar beneficios sin costos, incluido en el valor de la prima.

c) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.

d) No se explicita que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en las grabaciones analizadas.

e) No se le señala claramente al cliente que se le ofrece una póliza colectiva.

38. Sally Inés Amor Matus Meza, Rut 8.664.648-K.
(Grabación N°47 del Anexo N°1)



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5098-22-63071-R SGD: 2022080315417

i) Venta telefónica, de fecha 30 de enero de 2019, en la que CAT vendió a la Sra. Matus la póliza colectiva N°340010093 "Seguro muerte accidental y reembolso de gastos médicos apoyo total", certificado de cobertura N° CE-009111836-000006792. En relación a la presente venta se puede observar lo siguiente:

a) 0:11: No se indica con claridad el objetivo del llamado. Se indica que el llamado es por ser la asegurada cliente de la tarjeta Mastercard Cencosud y sólo para entregar información.

b) 0:38: La llamada se indica es para dar la bienvenida como cliente nueva de la tarjeta Mastercard.

En relación a la presente venta telefónica se observa lo siguiente:

a) No da a conocer claramente el motivo del contacto telefónico. Se indica que exclusivamente se entregará información o beneficio.

b) No indica claramente el costo o prima. El ejecutivo induce a confusión al destacar beneficios sin costos, incluido en el valor de la prima.

c) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.

d) No se explicita que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en las grabaciones analizadas.

e) No se le señala claramente al cliente que se le ofrece una póliza colectiva.

39. Mackendy Tilus, Rut 24.967.637-3. (Grabación N°48 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).

i) Venta telefónica, de fecha 03 de febrero de 2020, en la que CAT vendió al Sr. Tilus la póliza colectiva N° 2190652 "Seguro accidente protegido", certificado de cobertura N° CE-009601367-000008949. En relación a la presente venta se puede observar lo siguiente:

a) 0:02: La grabación no es íntegra, da cuenta de un contacto previo. Se indica que el objetivo es reiterar la información, porque, en caso contrario, no se activarían las coberturas.

b) 0:54: No se expone en forma clara el costo del seguro. Se indica que el llamado es para agradecer el tiempo de cliente y de permanencia en el seguro. El ejecutivo indica que por la permanencia se otorga al cliente, y a un pequeño número de clientes preferenciales de Cencosud "Accidente Protegido", un nuevo seguro que viene a complementar las coberturas vigentes, aumentando el capital asegurado y mejorando la condición de cliente, sin necesidad de "invertir nada en este momento", ya que es la compañía la que asume el riesgo y el trabajo es sólo informar.



En relación a la presente venta telefónica se observa lo siguiente:

a) No da a conocer claramente el motivo del contacto telefónico. Se indica que se entregará información o beneficio.

b) No indica claramente el costo o prima. El ejecutivo induce a confusión al destacar beneficios sin costos, incluido en el valor de la prima.

c) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.

d) No se explicita que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en las grabaciones analizadas.

e) No se le señala claramente al cliente que se le ofrece una póliza colectiva.

40. Sonia del Pilar Lema Huen, Rut 9.027.891-6. (Grabación N°49 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).

i) Venta telefónica, de fecha 23 de julio de 2019, en la que CAT vendió a la Sra. Lema la póliza colectiva N° 2190652 "Seguro accidente protegido", certificado de cobertura N° CE-009361901-000007873. En relación a la presente venta se puede observar lo siguiente:

a) 0:27: No se indica que el motivo del llamado es ofrecer un seguro. Se señala, por el contrario, que el contacto es para agradecer la preferencia y buen comportamiento con la tarjeta y el seguro, y que por ello se quiere entrega "Accidente Protegido", que complementa las coberturas vigentes, aumentando el capital asegurado y mejorando la condición de cliente.

b) 1:50: No se indica el costo del seguro claramente. Se indica que no requiere inversión o pago en ese momento, ya que es la compañía la que asume el riesgo. El objetivo del llamado, añade la ejecutiva, es entregar información para que se pueda hacer uso de los nuevos beneficios.

c) 3:20: No se entrega información clara del costo del seguro. Se indica que la entrega de los beneficios es sin costo adicional, porque está todo incluido en el valor de la prima mensual del nuevo seguro, los \$7.600 aproximadamente, 0,7 UF que no tiene variación.

En relación a la presente venta telefónica se observa lo siguiente:

a) No da a conocer claramente el motivo del contacto telefónico. Se indica que se entregará información.



b) No indica claramente el costo o prima. El ejecutivo induce a confusión al destacar beneficios sin costos, incluido en el valor de la prima.

c) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.

d) No se explicita que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en las grabaciones analizadas.

e) No se le señala claramente al cliente que se le ofrece una póliza colectiva.

41. Jorge del Carmen López Gajardo, Rut 6.421.515-9. (Grabación N°50 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).

i) Venta telefónica, de fecha 06 de septiembre de 2019, en la que CAT vendió a el Sr. López la póliza colectiva N°147500 "Seguro muerte accidental 1000 UF con bonificación por permanencia", certificado de cobertura N°CE-009426848-000008106. En relación a la presente venta se puede observar lo siguiente:

a) 0:15: No se indica el motivo del contacto telefónica. Se señala que el llamado es por ser cliente de la tarjeta Cencosud y para entregar una buena noticia.

b) 0:32: No se indica que la finalidad es ofrecer un seguro y, por el contrario, se expone que en reconocimiento al compromiso y buen comportamiento como cliente y en el seguro se entrega "Accidente con Bonificación a la Permanencia. El ejecutivo añade que su trabajo es informar sobre el aumento del capital asegurado, sin requerir aceptación previa.

c) 1:15: No se informa el costo del seguro. El ejecutivo señala que el aumento del capital asegurado y beneficios, es "sin tener que invertir nada", dado que la compañía es la que asume el riesgo.

d) 2:44: No se expresan los costos de manera clara. Se indica que el beneficio de asistencia funeraria no tiene costo adicional, porque se encuentra incluido dentro de la prima mensual del seguro, las 0,56 UF que no se modificarán por el tiempo o la edad.

En relación a la presente venta telefónica se observa lo siguiente:

a) No da a conocer claramente el motivo del contacto telefónico. Se indica que se entregará información.

b) No indica claramente el costo o prima. El ejecutivo induce a confusión al destacar beneficios sin costos, incluido en el valor de la prima.



c) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.

d) No se explicita que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en las grabaciones analizadas.

e) No se le señala claramente al cliente que se le ofrece una póliza colectiva.

**42. Mónica Castro Delgado, Rut 10.353.512-3.
(Grabación N°51 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).**

i) Venta telefónica, de fecha 04 de julio de 2019, en la que CAT vendió a la Sra. Castro la póliza colectiva N°2190110 "Protección integral", certificado de cobertura N° CE-009379752-000007954.

Entre los segundos 0:11 a 1:30 del audio la ejecutiva le señala a la Sra. Castro lo siguiente: *"Le llamo por ser cliente de la tarjeta Visa Cencosud" [...] "comentarle que la conversación se graba hoy 04 de julio como lo exige la CMF, y el motivo del llamado del día de hoy, es reconocer el compromiso que nos ha demostrado como cliente con su seguro que mantiene vigente, me imagino que lo recuerda ¿verdad?" [...] "es por esa misma razón que la buena noticia que le traemos el día de hoy es que Cencosud Corredora de Seguros en conjunto a MetLife Chile Seguros de Vida S.A, quieren que usted siga aún más conforme con su seguro y es por ello que a modo de fidelizarla a usted como cliente por la permanencia que usted ha tenido con nosotros es que le hace entrega de "Protección integral" lo que viene a mejorar y complementar todas las coberturas que usted Sra. Mónica tiene vigentes con nosotros".* Por otra parte, entre los minutos 2:12 a 2:18 del audio la ejecutiva le señala a la Sra. Castro lo siguiente: *"dejarle bien claro para que tampoco se confunda que el beneficio que le estamos entregando en el día de hoy, no tiene ningún costo adicional para usted".*

En relación a la presente venta telefónica se observa lo siguiente:

a) No da a conocer claramente el motivo del contacto telefónico. Se indica que se entregará información o beneficio.

b) No indica claramente el costo o prima.

c) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.

d) No se explicita que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en las grabaciones analizadas.

e) No se informa claramente al cliente que se le ofrece una póliza colectiva.



**43. Rosa Gonzalez Machuca, Rut 7.225.016-8.
(Grabación N°52 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).**

i) Venta telefónica, de fecha 27 de agosto de 2018, en la que CAT vendió a la Sra. Gonzalez la póliza colectiva N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia", certificado de cobertura N°CE-008829915-000005393. En relación a la presente venta se puede observar lo siguiente:

a) 0:20: No se informa sobre la finalidad del contacto telefónico. Se anuncia información como premio, en reconocimiento a su calidad clienta.

b) 1:33: No se expone con claridad el costo. Se informa que no tiene costo alguno, ya que está incorporado en la prima mensual de 0.56 UF.

c) 5:51: No se expresa el objetivo del llamado. La asegurada plantea inquietud sobre obligatoriedad. Responden que le entregan nuevas coberturas en reconocimiento a la permanencia.

d) 6:20: No se informa costo del seguro. Se indica que el monto prima se adiciona a lo que el cliente ya cancela.

En relación a la presente venta telefónica se observa lo siguiente:

a) No da a conocer claramente el motivo del contacto telefónico. Se indica que se entregará información o beneficio.

b) No indica claramente el costo o prima. El ejecutivo induce a confusión al destacar beneficios sin costos, incluido en el valor de la prima.

c) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.

d) No se explicita que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en las grabaciones analizadas.

e) No se le señala claramente al cliente que se le ofrece una póliza colectiva.

**44. Cristian Andrés Lagos Garrido, Rut 14.174.714-
2. (Grabación N°53 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).**

i) Venta telefónica, de fecha 16 de abril de 2018, en la que CAT vendió a el Sr. Lagos la póliza colectiva N°757 "Seguros Nuevo premio a la permanencia al 7mo Año", certificado de cobertura N°757. En relación a la presente venta se puede observar lo siguiente:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5098-22-63071-R SGD: 2022080315417

a) 0:20: No se expresa con claridad el motivo del llamado. Se indica que es para entregar información y agradecer el tiempo de permanencia. Añade el ejecutivo que en forma de agradecimiento se entrega seguro de accidentes con premio a la permanencia.

b) 1:25: No se expresa con claridad el costo. Se indica que todos los beneficios están incluidos en el costo de la prima mensual del nuevo seguro. Además, indica que no se refleja el costo sino a la subsiguiente facturación.

En relación a la presente venta telefónica se observa lo siguiente:

a) No da a conocer claramente el motivo del contacto telefónico. Se indica que se entregará información.

b) No indica claramente el costo o prima. El ejecutivo induce a confusión al destacar beneficios sin costos, incluido en el valor de la prima.

c) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.

d) No se explicita que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en las grabaciones analizadas.

e) No se le señala claramente al cliente que se le ofrece una póliza colectiva.

**45. Nicole Rivera Rosales, Rut 16.813.748-6.
(Grabación N°54 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).**

i) Venta telefónica, de fecha 14 de agosto de 2018, en la que CAT vendió a la Sra. Rivera la póliza colectiva N°2190652 "Seguro accidente protegido", certificado de cobertura N°8809179. En relación a la presente venta se puede observar lo siguiente:

a) 0:17: No se expresa el objetivo del contacto, ni las partes del contrato. Se indica que el llamado es por ser cliente de la tarjeta Master de Cencosud y es para entregar una breve información. Además, se indica que el motivo es agradecer la preferencia y el buen comportamiento como clienta de Cencosud.

b) 0:40: Se indica que se otorga en agradecimiento, a un pequeño número de clientes preferenciales para Cencosud, "Accidente Protegido", que complementa las coberturas vigentes.

c) 1:00: No se expresa el costo del seguro y se induce a confusión al señalar que los beneficios se otorgan sin costo adicional. Añade que no se invierte ni se gasta nada, porque es la compañía la que asume el riesgo.



d) 2:35: No se expone el costo e induce a confusión al señalar que el beneficio farmacológico es sin costo adicional.

En relación a la presente venta telefónica se observa lo siguiente:

a) No da a conocer claramente el motivo del contacto telefónico. Se indica que se entregará información o beneficio.

b) No indica claramente el costo o prima. El ejecutivo induce a confusión al destacar beneficios sin costos, incluido en el valor de la prima.

c) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.

d) No se explicita que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en las grabaciones analizadas.

e) No se le señala claramente al cliente que se le ofrece una póliza colectiva.

46. Claudia Andrea Toloza Moraga, Rut 10787947-

1. (Grabación N°55 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).

i) Venta telefónica, de fecha 05 de septiembre de 2018, en la que CAT vendió a la Sra. Toloza la póliza colectiva N°4941124 "Desempleo e incapacidad temporal canasta familiar", certificado de cobertura N° CE-008850227-000005321. En relación a la presente venta se puede observar lo siguiente:

a) 0:25: No se indica que el motivo del llamado es la comercialización del seguro, sino agradecer el tiempo de clienta y la permanencia en el seguro.

b) 1:00: No se expone el costo del seguro. La ejecutiva indica que la corredora y compañía, a modo de agradecimiento y fidelización, le entregan "Canasta Familiar", un seguro que mejora y complementa las coberturas vigentes, sin que el cliente tenga que "invertir nada por el momento", dado que la compañía es la que tiene que asumir los riesgos. La labor, añade la ejecutiva, es informar cómo funciona el seguro.

c) 3:25: No se expresa claramente el costo del seguro. Se induce a confusión al señalar que los beneficios se otorgan sin costo adicional, porque está toda incluido en el valor de la prima mensual.

En relación a la presente venta telefónica se observa lo siguiente:

a) No da a conocer claramente el motivo del contacto telefónico. Se indica que se entregará información.



b) No indica claramente el costo o prima. El ejecutivo induce a confusión al destacar beneficios sin costos, incluido en el valor de la prima.

c) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.

d) No se explicita que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en las grabaciones analizadas.

e) No se le señala claramente al cliente que se le ofrece una póliza colectiva.

47. Luis Maragaño Álvarez, Rut 7.185.476-0. (Grabación N°56 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).

i) Venta telefónica, de fecha, 05 de julio de 2019, en la que CAT vendió al Sr. Luis Maragaño Álvarez la póliza colectiva N° 400029 “seguro muerte accidental 1000 uf con premio por permanencia”, de la aseguradora Compañía de Seguros Confuturo S.A., certificado de cobertura N° CE-009379855-000007954.

Entre los segundos 0:23 a 1:45 del audio la ejecutiva le señala al Sr. Maragaño lo siguiente: *“Don Luis yo lo estoy llamando para entregarle una información bastante breve, buena noticia también para no preocuparlo, nosotros no somos crédito, ni cobranza, usted ¿contará con un minutito Don Luis? O ¿estará muy ocupado?” [...] “la conversación se graba con fecha 05 de julio de 2019, Don Luis, el motivo principal de mi llamado el día de hoy es que la compañía quiere reconocer el tiempo que usted lleva como cliente nuestro, que no es menor, y también el tiempo que usted lleva pagando el seguro que viene junto a su tarjeta, yo me imagino que usted lo conoce ¿verdad?” [...] “perfecto Don Luis, en este caso es importante que usted lo recuerde, porque hoy Don Luis la compañía Cencosud Corredores de Seguros en conjunto con Compañía de seguros Confuturo S.A, quieren mantenerlo a usted conforme con los servicios por mucho más tiempo como titular de su tarjeta Cencosud, la idea Don Luis, es que usted permanezca vigente con nosotros, ¿a qué me refiero yo? A que usted no vaya a cerrar su tarjeta ¿ya? en el fondo eso es lo que busca la compañía, su permanencia, y lo importante también es que usted pueda estar más tranquilo y conforme con los servicios, por esta misma razón Don Luis se le otorga “Accidente con bonificación a la permanencia” un seguro que aumenta su capital asegurado, para que usted este en conocimiento respecto a cuáles son las coberturas y beneficios que tiene a su favor ¿bueno?”.*

En relación a la presente venta telefónica se observa lo siguiente:

a) No da a conocer claramente el motivo del contacto telefónico. Se indica que se entregará información o beneficio.

b) No indica claramente el costo o prima.

c) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.



d) No se explicita que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en las grabaciones analizadas.

e) No le señala con claridad al cliente que se le ofrece una póliza colectiva.

48. Claudio Alex Luna Cárdenas, Rut 9.369.408-2.
(Grabación N°57 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).

i) Venta telefónica, de fecha 18 de marzo de 2019, en la que CAT vendió a el Sr. Luna la póliza colectiva N°2190110 "Seguro protección integral", certificado de cobertura N° CE-009181932-000007173. En relación a la presente venta se puede observar lo siguiente:

a) 0:30: No se indica de manera clara el objetivo del contacto telefónico o las partes del contrato. El ejecutivo indica que el objetivo es agradecer el tiempo y permanencia y entregar un seguro que complementa y mejora las coberturas vigentes. El ejecutivo añade que su trabajo es entregar información para que se pueda usar del seguro en caso necesario.

En relación a la presente venta telefónica se observa lo siguiente:

a) No da a conocer claramente el motivo del contacto telefónico. Se indica que se entregará información o beneficio.

b) No indica claramente el costo o prima. El ejecutivo induce a confusión al destacar beneficios sin costos, incluido en el valor de la prima.

c) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.

d) No se explicita que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en las grabaciones analizadas.

e) No se le señala claramente al cliente que se le ofrece una póliza colectiva.

49. Sergio Nicolás Aguayo Flores, Rut 17.914.161-2.
(Grabación N°58 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).

i) Venta telefónica, de fecha 24 de septiembre de 2018, en la que CAT vendió a el Sr. Aguayo la póliza colectiva N°2190652 "Seguro accidente protegido", certificado de cobertura N° CE-008874595-000005369. En relación a la presente venta se puede observar lo siguiente:



a) 0:20: Se indica que el motivo llamada es agradecer permanencia y buen comportamiento. Le entregan y mejoran coberturas vigentes, "accidente protegido" sin costo alguno para él. aumentando capital asegurado a 500 uf.

b) 1.02: informa que no tiene costo.

En relación a la presente venta telefónica se observa lo siguiente:

a) No da a conocer claramente el motivo del contacto telefónico. Se indica que se entregará información o beneficio.

b) No indica claramente el costo o prima. El ejecutivo induce a confusión al destacar beneficios sin costos, incluido en el valor de la prima.

c) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.

d) No se explicita que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en las grabaciones analizadas.

e) No se le señala claramente al cliente que se le ofrece una póliza colectiva.

**50. Américo Balbontín, Rut 17.441.113-1.
(Grabación N°59 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).**

i) Venta telefónica, de fecha 29 de enero de 2019, en la que CAT vendió a el Sr. Balbontín la póliza colectiva N° 340010093 "Seguro muerte accidental y reembolso de gastos médicos apoyo total", certificado de cobertura N°CE-009102943-000006754. En relación a la presente venta se puede observar lo siguiente:

a) 0:22: No se indica el motivo del llamado, esto es, ofrecer un seguro, sino se indica sólo es para dar la bienvenida y verificar que todo esté funcionando en correcto orden.

b) 1:27: El ejecutivo indica que su trabajo es que el cliente tome conocimiento de los beneficios, descuentos y coberturas disponibles. Añade que, a modo de bienvenida, a todos los clientes nuevos se le otorga seguro Apoyo Total de Muerte Accidental más beneficio de farmacia Salcobrand.

c) 1:44: No se indica claramente el costo del nuevo seguro. Se induce a confusión al señalar que aquél no tiene costo adicional, porque se trata que es un beneficio adicional que la compañía entrega y que está incorporado en el valor del seguro y que su labor es simplemente informarle en qué consiste y como podrá ocuparlo de la mejor manera posible.



d) 3:20: No se expresa claramente el costo del seguro. Se induce a confusión al señalar que el beneficio de descuento de farmacia no tiene costo adicional, dado que va dentro de la prima mensual del nuevo seguro, de \$8,900 pesos aproximadamente, 0,34 UF, que no varía en el tiempo.

En relación a la presente venta telefónica se observa lo siguiente:

a) No da a conocer claramente el motivo del contacto telefónico. Se indica que se entregará información o beneficio.

b) No indica claramente el costo o prima. El ejecutivo induce a confusión al destacar beneficios sin costos, incluido en el valor de la prima.

c) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.

d) No se explicita que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en las grabaciones analizadas.

e) No se le señala claramente al cliente que se le ofrece una póliza colectiva.

51. Carlos Nicolás Salgado Peña, Rut 10.395.072-4. (Grabación N°60 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).

i) Venta telefónica, de fecha 22 de agosto de 2018, en la que CAT vendió a el Sr. Salgado la póliza colectiva N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 uf con premio por permanencia", certificado de cobertura N°CE-008822154-000005253. En relación a la presente venta se puede observar lo siguiente:

a) 0:30: No se indica de manera clara la finalidad del contacto telefónico. La ejecutiva no señala que es para ofrecer un seguro, sino sólo para entregar información y agradecer el tiempo de cliente.

b) 0:42: Se indica que el nuevo seguro se otorga a modo de agradecimiento y para complementar las coberturas vigentes.

c) 1:46: No se expresa claramente el costo. La ejecutiva induce a confusión al señala que todos los beneficios informados están dentro de la prima mensual del nuevo seguro de 0,56 UF, cargado en el mes subsiguiente. Los 0,56 UF que no varía. Añade la ejecutiva que lo anterior se puede verificar desde el mes subsiguiente adicional a lo que paga en la compañía, por lo que los meses de agosto y septiembre no se hace ninguna "inversión" y es la compañía la que asume el riesgo.

En relación a la presente venta telefónica se observa lo siguiente:



a) No da a conocer claramente el motivo del contacto telefónico. Se indica que le entregará información o beneficio.

b) No indica claramente el costo o prima. El ejecutivo induce a confusión al destacar beneficios sin costos, incluido en el valor de la prima.

c) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.

d) No se explicita que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en las grabaciones analizadas.

e) No se le señala claramente al cliente que se le ofrece una póliza colectiva.

52. Gladys Betzabé Montero Vidal, Rut 10.274.885-9. (Grabación N°61 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).

i) Venta telefónica, de fecha 03 de diciembre de 2018, en la que CAT vendió a la Sra. Montero la póliza colectiva N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia", certificado de cobertura N°CE-009004303-000006327. En relación a la presente venta se puede observar lo siguiente:

a) 0:20: No se entrega información sobre el objetivo real del contacto telefónico. El ejecutivo requiere se le permita "entregar información sobre la tarjeta".

b) 1:09: No se indica la finalidad del llamado. El ejecutivo expresa que aquel tiene por finalidad agradecer la permanencia y el buen comportamiento con la tarjeta y seguros asociados. Asimismo, añade que a modo de agradecimiento se entrega "Accidente con Premio a la Permanencia".

c) 3:00: No se expresa con claridad el costo del seguro. Se induce a confusión al señalar que el beneficio funerario no tiene costo, porque está incluido en dentro del valor mensual del nuevo seguro de 0,56 UF y que no varía en nada, no se modifica.

En relación a la presente venta telefónica se observa lo siguiente:

a) No da a conocer claramente el motivo del contacto telefónico. Se indica que se entregará información o beneficio.

b) No indica claramente el costo o prima. El ejecutivo induce a confusión al destacar beneficios sin costos, incluido en el valor de la prima.

c) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.



d) No se explicita que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en las grabaciones analizadas.

e) No se le señala claramente al cliente que se le ofrece una póliza colectiva.

53. Andrea Montero Pacheco, Rut 17.273.747-1.
(Grabación N°62 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).

i) Venta telefónica, de fecha, 03 de enero de 2019, en la que CAT vendió a la Sra. Andrea Montero Pacheco la póliza colectiva N° 400029 “seguro muerte accidental 1000 uf con premio por permanencia”, de la aseguradora Compañía de Seguros Confuturo S.A, certificado de cobertura N° CE-009057696-000006583.

Entre los segundos 0:21 a 1:06 del audio el ejecutivo le señala al Sr. Jerez lo siguiente: *“Primero que todo le quería indicar que la conversación es grabada para su respaldo 03 de enero del año 2019, como le dije es una buena noticia, el motivo principal la compañía quiere agradecer el tiempo que usted lleva como clienta Cencosud, también el tiempo que usted lleva pagando el seguro que viene con la tarjeta, por casualidad ¿usted lo recuerda? El desgravamen, viene con todas las tarjetas de crédito ¿lo recuerda? [...] es importante recordarlo Señorita Andrea porque en este caso Cencosud con la compañía Confuturo S.A le quieren agradecer la preferencia que usted tiene con nosotros como clienta titular otorgando “Accidente con premio a la permanencia” nuevo seguro, la idea es que el día de hoy, señorita Andrea, usted pueda saber cuáles son los beneficios o coberturas que usted tiene a favor, porque es su derecho como clienta titular, mi trabajo que como le dije consiste, en informarla para que usted lo tenga claro y en caso de cualquier cosa”*

En relación al presente audio se desprenden las siguientes observaciones:

a) No da a conocer claramente el motivo del contacto telefónico. Se indica que se entregará información o beneficio.

b) No indica claramente el costo o prima. El ejecutivo induce a confusión al destacar beneficios sin costos, incluido en el valor de la prima.

c) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.

d) No se explicita que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en la grabación analizada.

e) No le informa claramente al cliente que se le ofrece una póliza colectiva.

54. Paula Saavedra Villablanca, Rut 12.696.774-8.
(Grabaciones N°63 y 64 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5098-22-63071-R SGD: 2022080315417

i) Venta telefónica, de fecha 27 de diciembre de 2018, en la que CAT vendió a la Sra. Saavedra la póliza colectiva N°2190652 "Seguro accidente protegido", certificado de cobertura N°CE-009051937-000006554.

Entre los segundos 0:20 a 1:22 del audio la ejecutiva le señala a la Sra. Saavedra lo siguiente: *"Nos comunicamos el día de hoy con usted para entregar una información, es bastante grata y también es breve ¿se puede?" [...] "la conversación será grabada para su respaldo el día 27 de diciembre de 2018, como lo dispone la CMF, el motivo de la llamada es para agradecer la preferencia que ha tenido usted como clienta de Cencosud así como también el seguro que tiene asociado a raíz del crédito de consumo que pidió con Banco París, parte de nuestra compañía, por supuesto, usted lo recuerda ¿verdad?" [...] es por este motivo que Cencosud Corredores de Seguros junto con Metlife S.A, ellos queriendo que usted siga conforme con el servicio, otorgan "Accidente Protegido", nuevo seguro que adiciona y complementa las coberturas que actualmente usted mantiene vigentes con nosotros, por supuesto Sra. Paula, usted no tiene que cancelar nada, porque es la compañía la que en estos momentos asume el riesgo, a modo de agradecer su preferencia, mi trabajo al día de hoy es comunicarle que su capital asegurado va a aumentar en 500 UF"*

En otros fragmentos del audio se pueden apreciar los siguientes problemas en la venta del seguro:

a) 0:20: El ejecutivo no expone que el contacto telefónico es para ofrecer un seguro, sino para entregar una información. Se indica que el llamado es para agradecer la preferencia como cliente en la tarjeta y en el seguro, otorgando "Accidente Protegido".

b) 1:08: No se expresa el costo del seguro. El ejecutivo indica que no se debe cancelar nada porque es la compañía la que asume el riesgo, a modo de agradecer la preferencia.

c) 3:39: No se indican claramente los costos. Se indica que los beneficios se otorgan sin costo adicional por ser cliente de la tarjeta Mastercard Cencosud, lo que se puede revisar en la próxima facturación, porque aquellos se encuentran "... dentro del valor de la prima mensual del nuevo seguro, los \$6.900 aproximados, 0,27 UF que no se van a modificar".

ii) Venta telefónica, de fecha 23 de agosto de 2018, en la que CAT vendió a la Sra. Saavedra la póliza colectiva N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia", certificado de cobertura N°400029.

Entre los segundos 1:09 a 1:43 del audio la ejecutiva le señala a la Sra. Saavedra lo siguiente: *"Yo la llamo por ser clienta Cencosud, para su respaldo se informa que la grabación se graba con fecha 23 de agosto del año 2018, el motivo del llamado es para agradecer el tiempo y la permanencia que mantiene con su tarjeta y con el seguro vigente con la compañía, como le indique anterior, el seguro de desgravamen, por esa razón que Cencosud en conjunto con Compañía de Seguros Confuturo S.A, desean entregarle a modo de agradecimiento "Accidente con premio a la permanencia" nuevo seguro, que complementa lo que usted tiene vigente con nosotros, lo bueno es que no va a tener que invertir ningún dinero por el momento, porque es la compañía la que asume el riesgo ¿ya?"*



En relación a las presentes ventas telefónicas, se observa lo siguiente:

a) Las ejecutivas a cargo de ambas ventas, no dan a conocer claramente el motivo del contacto telefónico. Se indica que se entregará información o beneficios.

b) No indica claramente el costo o prima de los seguros.

c) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.

d) No se explicitan que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en las grabaciones analizadas.

e) No informan claramente que se ofrecen pólizas colectivas.

55. Maria Inés Galdames Saravia, Rut 6.162.458-9.

(Grabación N°65 del Anexo N°1)

i) Venta telefónica, de fecha 22 de agosto de 2018, en la que CAT vendió a la Sra. Galdames la póliza colectiva N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia", certificado de cobertura N° CE-008816996-000005274. En relación a la presente venta se puede observar lo siguiente:

a) 0:14: No se indica el motivo y alcance del llamado. La ejecutiva expone que llama para entregar información.

b) 0:50: No se informa de manera clara el costo. La ejecutiva expone que corredora y compañía, a modo de agradecimiento seleccionaron a la cliente entre un grupo de clientes preferentes para otorgarle "Accidente con Premio a la Permanencia".

c) 2:18: Se induce a confusión a la asegurada al indicar que el beneficio de asistencia funeraria y bonificación por permanencia es sin costo adicional, porque está incluido en lo que se paga por prima del seguro.

En relación a la presente venta telefónica se observa lo siguiente:

a) No da a conocer claramente el motivo del contacto telefónico. Se indica que se entregará información o beneficio.

b) No indica claramente el costo o prima. El ejecutivo induce a confusión al destacar beneficios sin costos, incluido en el valor de la prima.



c) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.

d) No se explicita que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en las grabaciones analizadas

e) No se le señala claramente al cliente que se le ofrece una póliza colectiva.

56. Ariel Díaz del Valle, Rut 11.798.815-5. (Grabaciones N°66 y 67 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).

i) Venta telefónica, de fecha 12 de junio de 2018, en la que CAT vendió al Sr. Díaz la póliza colectiva N° 2190652 "Seguro accidente protegido", certificado de cobertura N°CE-008706982-000004957. Entre los segundos 0:50 a 1:50 la grabación no es íntegra. Da cuenta de un contacto previo a través del cual se afirma se entregó al asegurado, gracias al tiempo que lleva en la compañía, el seguro Accidente Protegido y una credencial de descuento. Lo anterior se atribuye a un problema en el audio.

Por otra parte el ejecutivo entre los minutos 1:50 a 2:06 del audio el ejecutivo le señala a el Sr. Díaz lo siguiente: *"Cencosud Corredores de Seguros en conjunto con MetLife Chile S.A pone a su disposición "Accidente Protegido" nuevo seguro que viene a complementar las coberturas que usted mantiene vigentes con nosotros para que usted este más conforme con la compañía, en el caso de que usted perdiera la vida en cualquier tipo de accidente, como un asalto o una mala caída, sus beneficiarios van a recibir 500 uf".*

ii) Venta telefónica, de fecha 26 de octubre de 2018, en la que CAT vendió al Sr. Díaz la póliza colectiva N° 2190110 "Seguro protección integral", certificado de cobertura N° CE-008942649-000005955. Entre los segundos 0:25 a 1:37, la grabación de la venta no es íntegra. Da cuenta de un contacto previo a través del cual se afirma se entregó al asegurado, gracias al tiempo que lleva en la compañía, el seguro "Protección Integral". Por otra parte, la ejecutiva entre los minutos 1:37 a 2:06 del audio el ejecutivo le señala a el Sr. Díaz lo siguiente: *"Le comento Don Ariel, que el seguro de Cencosud Corredores de Seguros en conjunto a MetLife Chile Seguros de Vida S.A, le entregan la siguiente cobertura en caso de muerte accidental, en caso de que usted muera a causa de un accidente sus beneficiarios reciben 300 uf".*

En relación a las presentes grabaciones telefónicas, citadas, se observa lo siguiente:

a) Los ejecutivos a cargo de ambas ventas, señalan que se suscribió un seguro con anterioridad a la fecha de la grabación y que por dicho motivo contactan al Sr. Díaz para pedirle información para enviarle la póliza, pero esto no es correcto, debido a que lo que está haciendo realmente el ejecutivo es suscribir el contrato que no fue suscrito en las señaladas "ventas anteriores", situación que no le es correctamente informada al Sr. Díaz.

b) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.



c) No indica claramente el costo o prima. El ejecutivo induce a confusión al destacar beneficios sin costos, incluido en el valor de la prima.

d) No se explicita que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en las grabaciones analizadas.

e) No se le señala claramente al cliente que se le ofrecen una póliza colectiva.

**57. José Miguel Díaz Campos, Rut 7.768.603-7.
(Grabaciones N°68 y 69 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).**

i) Venta telefónica, de fecha 17 de enero de 2019, en la que CAT vendió al Sr. Díaz Campos la póliza colectiva N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia", certificado de cobertura N°CE-009085590-000006693.

Entre los segundos 0:13 a 0:52 del audio el ejecutivo le señala a el Sr. Díaz lo siguiente: *"le comento, la llamada se graba, y es para entregar una información breve que es una buena noticia y el motivo es para reconocer el tiempo de permanencia que lleva como cliente nuestro y el tiempo que nos entrego estos días en la encuesta que contesto sobre el seguro que viene junto al valor del avance de crédito ¿lo recuerda? ¿verdad?" [...] "se lo menciono porque Cencosud Corredora de Seguros en conjunto a Confuturo, quieren que se mantenga más conforme como cliente y con el servicio, y le entregan "Accidente con premio a la permanencia" en forma de agradecimiento, y la idea es que usted sepa usar los beneficios que la compañía le entrega y que usted ahora tiene a su disposición, que es su derecho como cliente de Cencosud."*

En el minuto 1:35 a 1:51 el ejecutivo le señala al Sr. Díaz: *"En resumen Don Miguel se le informa que cuenta con la cobertura de muerte accidental y de asistencia funeraria, y se le informa que este beneficio que hoy la compañía le entrega no tiene ningún costo aparte, que es lo más importante para usted como cliente nuestro, ¿ya?, porque se encuentran incluidos en el valor de la prima mensual"*

ii) Venta telefónica, de fecha 09 de noviembre de 2018, en la que CAT vendió al Sr. Díaz Campos la póliza colectiva N° 340010093 "Seguro muerte accidental y reembolso de gastos médicos apoyo total", certificado de cobertura N° CE-008969956-000006092. En esta venta se pueden apreciar los siguientes problemas en la venta:

a) 0:48 y 1:20: No se indica el motivo del llamado. La ejecutiva indica que aquel tiene por propósito darle la bienvenida como nuevo cliente y verificar que todo esté funcionando bien y todo le esté llegando al domicilio. Asimismo, se le indica que es para informar sobre las coberturas y beneficios disponibles.

b) 2:02: Se induce a confusión cuando señala que: "a modo de bienvenida y a los clientes preferentes nuevos como usted se les está entregando su nuevo seguro "Apoyo Total y Muerte Accidental " más el beneficio de Farmacia Salcobrand.



c) 2:08: No se indica de manera clara el costo del nuevo seguro. La ejecutiva indica aquél no genera ningún costo adicional, porque la compañía lo está entregando a modo de bienvenida.

d) 4:16: No se expresa claramente el costo del seguro. Se indica que lo mejor de todo es que los beneficios que se están entregando a modo de bienvenida no tienen ningún costo adicional, ya que todo va incluido en el valor de la prima del nuevo seguro en la tarjeta Mastercard Cencosud.

e) 4:51: No existe manifestación clara de voluntad de contratar el seguro. La ejecutiva señala se enviará la documentación al domicilio, antes que el asegurado aceptará la contratación del seguro e incluso le fuesen informado a éste las exclusiones.

En relación a las grabaciones telefónicas precedentes, se observa lo siguiente:

a) Los ejecutivos a cargo de ambas ventas, no dan a conocer claramente el motivo del contacto telefónico. Se indica que se entregará información.

b) No indica claramente el costo o prima de los seguros.

c) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.

d) No se explicitan que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en las grabaciones analizadas.

e) En ambas ventas no se informa claramente al cliente que se le ofrece una póliza colectiva.

58. Teresa Jesús Meliñir Inzunza, Rut 10.495.160-0. (Grabación N°70 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).

i) Venta telefónica, de fecha 08 de agosto de 2018, en la que CAT vendió a la Sra. Meliñir la póliza colectiva N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 UF con premio por permanencia", certificado de cobertura N° CE-008801450-000005205. En relación a la presente venta se puede observar lo siguiente:

a) 0:20: No se indica claramente el objetivo del llamado, es decir, la comercialización de un seguro, indicándose por el contrario que sólo se pretende entregar información.

b) 0:45: Se induce a confusión sobre el alcance del contacto. La ejecutiva expone que, a modo de agradecimiento, se otorga al cliente "Accidente con Premio a la Permanencia".



c) 1:44: No se indica claramente el costo de la prima. La ejecutiva induce a confusión al indicar que los beneficios están dentro de la prima mensual.

En relación a la presente venta telefónica se observa lo siguiente:

a) No da a conocer claramente el motivo del contacto telefónico. Se indica que se entregará información o beneficio.

b) No indica claramente el costo o prima. El ejecutivo induce a confusión al destacar beneficios sin costos, incluido en el valor de la prima.

c) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.

d) No se explicita que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en las grabaciones analizadas.

e) No se le señala claramente al cliente que se le ofrece una póliza colectiva.

59. Loreto Andrea Pavez Carreño, Rut 18.322.364-K. (Grabaciones N°71 y 72 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).

i) Venta telefónica, de fecha 27 de septiembre de 2018, en la que CAT vendió a la Sra. Pavez la póliza la póliza "Seguro accidente protegido plus", certificado de cobertura N°8898780.

a) 0:20: No se indica el motivo del llamado y se induce a confusión al expresar que, para agradecer permanencia y buen comportamiento, se entrega "Accidente Protegido", nuevo seguro que viene a complementar las coberturas que tiene vigente.

ii) Venta telefónica, de fecha 13 de junio de 2018, en la que CAT vendió a la Sra. Pavez la póliza colectiva N°340010093 "Seguro muerte accidental y reembolso de gastos médicos apoyo total", certificado de cobertura N° CE-008709526-000004964.

Entre los segundos 0:12 a 0:52 del audio el ejecutivo le señala al Sr. Díaz lo siguiente: *"La llamo por ser cliente nuevo de la tarjeta Mastercard Cencosud, el motivo de mi llamado es para entregar información sobre su tarjeta, ¿tendrá algunos minutos?" [...] "la conversación se graba con fecha 13 de junio de 2018, mi llamada señorita Loreto, junto con saludarla es darle la más cordial bienvenida por ser cliente nuevo de la tarjeta Mastercard Cencosud, verificar que todo esté funcionando bien, que le esté llegando todo al domicilio que me aparece en Melipilla ¿ya?, le recuerdo además que usted puede utilizar su tarjeta en todos los comercios asociados que tengan red compra y que usted cada vez que quiera realizar consultas, como avance en efectivo, aumento de cupo, puede llamarnos" [...] "además informarle sobre los beneficios, coberturas disponibles para usted*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5098-22-63071-R SGD: 2022080315417

gracias a la alianza que se formó con Seguros Cencosud y MetLife Chile, a modo de bienvenida señorita Loreto, para todos nuestros nuevos clientes, como usted, se le está haciendo entrega de su nuevo seguro "Apoyo total de muerte accidental" más el beneficio farmacias Salcobrand, para su tranquilidad no le genera ningún costo adicional, para que usted no se preocupe porque ese es un beneficio que la compañía le está entregando el día de hoy".

En relación a las presentes ventas telefónicas, se observa lo siguiente:

- a) Los ejecutivos a cargo de ambas ventas, no dan a conocer claramente el motivo del contacto telefónico. Se indica que se entregará información.
- b) No indica claramente el costo o prima de los seguros.
- c) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.
- d) No se explicitan que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en las grabaciones analizadas.
- e) No le informan claramente en ambas grabaciones que se le están ofreciendo pólizas colectivas.

60. Elena Manríquez Poblete, RUT 10.664.528-0. (Grabación N°73 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).

i) Venta telefónica, de fecha 22 de agosto de 2021, en la que CAT vendió a la Sra. Manríquez la póliza "Seguro vida avance y súper avance efectivo Vida" N°9403501 y N°9403502, de la aseguradora BNP Paribas Cardif Seguros de Vida S.A., intermediadas por CAT. al solicitar un "Súper Avance".

Entre los segundos 15:02 a 16:59 del audio el ejecutivo señala a la Sra. Manríquez lo siguiente: *"Entonces vamos a proceder a leer el contrato, en este caso como son \$9.000.290, le voy a leer los contratos Sr. Elena, porque Cencosud transfiere máximo \$9.000.000 por cada transacción ¿sí? [...] pero ya está calculado el valor cuota, que es lo que yo le indique, lo primero que le vamos a hacer es por los \$7.000.000 [...] vamos primero a leer el contrato por los \$7.000.000, el valor cuota le queda en \$232.118, ¿sí?, la primera cuota le queda para el 20 de octubre, ahí comenzaría a pagar la primera cuota, la tasa es de 1,67% y su crédito va a estar protegido por un año con el seguro de vida, de acuerdo a la fecha que el valor de la cuota es fijo mensual, todo va incluido en el valor cuota ¿sí? Ahí tiene buena tasa 1,67%, entonces vamos a leerle el contrato, dice así: De acuerdo a la simulación aceptada por usted cursaremos un "súper avance" por el monto de \$7.000.000, pactados en 48 cuotas, este valor cuota incluye el seguro de vida plus con una prima del 6,9%, tendrá un capital de libre disposición más exclusivo beneficio de descuento en la farmacia en el caso de vida plus, le recuerdo que la contratación de seguros es absolutamente voluntaria de acuerdo a la opción elegida por usted. Comenzaremos la solicitud de súper avance de forma telefónica, vamos a cursar la solicitud de súper avance Cencosud Scotiabank que está sujeta a evaluación crediticia, y cuando esté aprobada, su "súper avance" Cencosud generara un aumento de cupo temporal*



en su tarjeta Visa por el monto solicitado, posteriormente en la medida que vaya pagando el súper avance, su cupo de valor inicial volverá a estar vigente, para su respaldo esta conversación está siendo grabada y brevemente verificaremos que los datos estén correctos”.

En relación a la presente a venta se desprenden las siguientes observaciones:

- a) El ejecutivo no da a conocer claramente que no es obligatorio contratar un seguro junto al “Súper avance” y no informa que ofrece un seguro.
- b) No indica claramente el costo o prima.
- c) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones del seguro ofrecido.
- d) No se explicita las condiciones comerciales de la oferta del seguro.

61. Rodrigo Carvajal Rojo, Rut 14.530.763-5. (Grabación de ventas N°74 y 75 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).

i) Venta telefónica, de fecha 16 de mayo de 2019, en la que CAT vendió al Sr. Rodrigo Carvajal Rojo la póliza colectiva N°218071251 "Seguro accidentes personales plan de cuotas ", de la aseguradora BNP Paribas Cardif Seguros de Vida S.A, certificado de cobertura N°CE-009267628-000007499.

ii) Venta telefónica, de fecha 16 de mayo de 2019, en la que CAT vendió al Sr. Rodrigo Carvajal Rojo la póliza colectiva N°215071015 "Seguro de Vida Plus repactaciones" de la aseguradora BNP Paribas Cardif Seguros de Vida S.A, certificado de cobertura N°CE-009267627-000007499.

Ambas ventas fueron realizadas al mismo tiempo en una sola llamada se realizaron dos ventas telefónicas de seguros, entre los minutos 5:49 a 1:07 del audio el ejecutivo le señala al Sr. Rojo lo siguiente: *“Además que lo bueno también de esto, es que sin necesidad de aumentar el valor de cuota, porque siempre sería el mismo, su monto queda igualmente protegido porque igual es un monto importante, son \$3.020.332 que quedan totalmente protegidos mediante un “Seguro de vida Plus” y un seguro de “Accidentes personales” que en ningún momento le van a variar esta cuota, ya que toda esta cosa esta incluido acá y lo que hace usted es lo siguiente...”*

En relación a las presentes ventas telefónicas se observa lo siguiente:

- a) No indica claramente que se le está ofreciendo al Sr. Carvajal dos seguros independientes al monto de dinero repactado, y no se le manifiesta con claridad que se trata de productos independientes.



b) No indica claramente el costo o prima. El ejecutivo induce a confusión al destacar beneficios sin costos, señalando que no habrá ninguna variación en la cuota del crédito repactado.

c) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones de los seguros ofrecidos.

d) No se explicita que el contacto se debe a la oferta de un seguro y no a otro tipo de motivaciones como ocurre en las grabaciones analizadas.

e) No se le señala claramente al cliente que se le ofrecen pólizas colectivas.

62. Víctor Jerez Ibáñez, Rut 6.554.633-7. (Grabación N°76 del Anexo N°1 del Oficio de Cargos, Tomo Digital del expediente administrativo).

i) Venta telefónica, de fecha 02 de julio de 2019, en la que CAT vendió a el Sr. Víctor Jerez Ibáñez la póliza colectiva N°215071015 "Vida Avance y Súper Avance Efectivo Vida", de la aseguradora BNP Paribas Cardif Seguros Generales S.A, certificado de cobertura N° 9348207.

Entre los minutos 2:32 a 3:19 del audio el ejecutivo le señala al Sr. Jerez lo siguiente: *"Buenos días Don Victor Jerez, mi nombre es Daniela Expósito y nos estamos comunicando con usted en nombre de la tarjeta Cencosud Scotiabank para entregarle una excelente información, tenemos un producto exclusivo para usted, llamado súper avance Cencosud Scotiabank, entonces de acuerdo a la simulación aceptada por usted, confirmo que cursaremos un súper avance por el monto de \$750.000, que están pactados en 36 cuotas mensuales, cada cuota tiene un valor de \$37.545 pesos, la cual incluye el seguro de vida plus, con una prima del 6,9%, lo que le entregara un capital de libre disposición y exclusivo beneficio de descuento de farmacias, en el caso de vida plus, le recuerdo que la contratación del seguro es absolutamente voluntaria, de acuerdo a la opción elegida por usted"*.

En relación a la presente venta telefónica se observa lo siguiente:

a) La ejecutiva no indica claramente que le está ofreciendo al Sr. Carvajal un seguro independiente al súper avance, y no se le manifiesta con claridad que se trata de productos independientes.

b) La información entregada no se ajusta estrictamente a las condiciones de los seguros ofrecidos.

c) No indica claramente el costo o prima. El ejecutivo induce a confusión al destacar beneficios sin costos, señalando que no habrá ninguna variación en la cuota del crédito repactado.

d) No le señala claramente al cliente que le ofrece una póliza colectiva.



**ANÁLISIS DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS ANTE
ESTA COMISIÓN EN RELACIÓN A LAS COMERCIALIZACIONES TELEFÓNICAS DE SEGUROS.**

Según consta en los reclamos adjuntos a la Denuncia del APIA (a fojas 1 y siguientes) y el Complemento Denuncia de la DRCF (Tomo Digital del expediente administrativo), es posible advertir deficiencias en las comercializaciones de seguros por teléfono dado que la información entregada es parcelada e incompleta y, sobre todo, es confusa e inductiva a error, especialmente considerando que los destinatarios de las ofertas de seguros no percibieron ni comprendieron que se les ofrecía un seguro, sus costos y condiciones, según consta a continuación. Entre otros, y a modo ejemplar, se destacan los siguientes casos:

1. Reclamo de Rubén Antonio Olivier Quezada

(Caso 1037021).

3. Rubén Antonio Olivier Quezada (Caso 1037021)

Reclamación fundada en el cobro duplicado de primas, lo que se advirtió sólo al reparar en los cargos en el estado de pago. El reclamante afirma se le indicó telefónicamente que el seguro no tendría costo. La corredora gestionó la terminación del seguro y la devolución de las primas.

No obstante, se observó a la corredora los términos confusos de las ofertas telefónicas de seguros.

Así, de los antecedentes se constató, en relación al seguro de muerte accidental, que la ejecutiva no señaló ni describió que el contacto telefónico trataba de la comercialización de un seguro, ni advirtió sobre las condiciones que rigen el seguro, como tampoco especificó el costo o valor de las primas, no obstante que aquella cobertura sería el objeto principal del contrato que era ofrecido, indicando, por el contrario, que se el seguro correspondía a un derecho como cliente titular de la tarjeta Cencosud.

En este caso, la Investigada dio a entender que el seguro no tendría un costo adicional, lo que no era el caso y, por tanto, se indujo a error al reclamante quien percibió que la cobertura adicional no tendría costo.

2. Reclamo de Evelyn Somney Sandy Orias Muñoz

(Caso 997995).



4. Evelyn Simoney Sandy Orias Muñoz (Caso 997995)

Reclamación fundada en el cobro de un seguro que afirma no contrató. La corredora, tras la intervención del Servicio, gestionó la terminación del seguro y devolución de las primas.

Se observó a la corredora los términos de la oferta telefónica del seguro, dado que se indicó el objeto del llamado era entregar información breve y una buena noticia, concerniente a un premio de permanencia y un beneficio, dificultando así la comprensión de la oferta y los alcances del acto. En la oferta se utiliza expresiones del siguiente tenor: "... *Corredora Cencosud y compañía Confuturo, quieren que se mantenga más conforme con el servicio y como clienta le entregan un premio a la permanencia en forma de agradecimiento y la idea es que Usted use los beneficios que la compañía le entrega y que usted tenga a su disposición porque es su derecho como clienta de Cencosud...*"

Es decir, la Investigada no informó que el llamado telefónico se trataba de una oferta de seguros, lo que, como consecuencia, implicó que la reclamante no comprendiera que, en definitiva, habría contratado un seguro.

Por el contrario, se induce al cliente que la información es sobre un premio a la permanencia, y se le aconseja usar los beneficios que la compañía entrega, nada lo cual tiene que ver con una oferta de seguro.

3. Reclamo de Lucila Natalie González Tobar (Caso

941658).

9. Lucila Natalie González Tobar (Caso 941658)

Reclamación fundada en la deficiente información que le fuera proporcionada el tiempo de la oferta telefónica del seguro. La reclamante afirma se le indicó que el llamado era para informar mejoras al seguro ya contratado, advirtiendo sólo con ocasión del estado de pago que se trataba de un nuevo seguro. La corredora informó la devolución de las primas pagadas por la asegurada por el monto de \$67.463, mediante abono en la Tarjeta de Crédito utilizada como medio de pago de la prima.

Conforme a lo anterior, la reclamante no comprendió que se trataba de la contratación de un nuevo seguro. A mayor abundamiento, del análisis del reclamo se desprende que no se informó claramente a la cliente que el objetivo del llamado correspondía a la oferta de un seguro, induciendo a creer que se trataba de información vinculada a un seguro previamente contratado y cargado en la tarjeta de crédito Mastercard Cencosud.



4. Reclamo de Daniel Inzunza Herrera (Caso 948096).

11. Daniel Inzunza Herrera (Caso 948096)

Reclamación fundada en cobro de un seguro denominado "Apoyo Total", que afirma no autorizó. La corredora comunicó que, de acuerdo a sus registros, con fechas 25 de enero y 11 de abril de 2018, el reclamante contrató los productos denominados comercialmente "Seguro Muerte Accidental y Reembolso de Gastos Médicos y Apoyo Total" y "Seguro Accidente Protegido Plus", mediante la modalidad de venta telefónica grabada.

Se observó a la corredora los términos de la oferta, por ser poco claros o precisos, puesto que: i) no se pide autorización para grabar la venta; ii) no se indica claramente la finalidad del contacto telefónico, ni se consulta al reclamante expresamente sobre su interés de contratar un seguro; iii) no se informan las causales de terminación anticipado del seguro; iv) no se informa la fecha u oportunidad de la entrega la póliza; vi) no se informa el periodo de validez de la oferta; vii) no se informa que se trata de una póliza colectiva, ni se cumple con la información mínima.

A este respecto, y del examen del reclamo se desprende que no se indicó con claridad la finalidad del contacto telefónico, ni se consultó al reclamante expresamente sobre su interés de contratar un seguro, ni tampoco se le informaron las condiciones del seguro respectivo. Se trata de otro caso más, reiterado, en que la Investigada no asesoró a fin de informar sobre la oferta de seguro de forma clara y comprensible.

5. Reclamo de Feliciano Asencios Calderón (Caso 1005334).

12. Feliciano Asencios Calderón (Caso 1005334)

Reclamación fundada en el cobro de seguros no contratados. La entidad reclamada comunicó que se accedió a dejar sin efecto el seguro y a restituir las primas. Se observó a la corredora la existencia de falencias en la oferta telefónica del seguro.

Nuevamente, la reclamante no comprendió la finalidad del llamado telefónico recibido de parte de la Investigada.

6. Reclamo de Diego Ignacio Peñaloza Peñaloza (Caso 997929)



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5098-22-63071-R SGD: 2022080315417

13. Diego Ignacio Peñaloza Peñaloza (Caso 997929)

Reclamación fundada en el cobro de seguros que afirma no contrató. Señala que se le informó que las coberturas corresponderían a regalías para adicionar a los seguros de accidentes personales y vida, advirtiendo sólo con ocasión de los cargos que se trataba de seguros adicionales. La corredora informó se accedió a la terminación de los seguros y restitución de las primas. Se observaron las deficiencias de la comercialización telefónica de los seguros.

Es decir, como resultado de la comercialización telefónica, el reclamante no advirtió que estaba contratando un seguro y que, por el contrario, de forma confusa y errónea se le dio a entender que se trataba a coberturas que supondrían regalías y no costos adicionales. Sólo se dio cuenta de la contratación del seguro una vez que se efectuaron los respectivos cargos.

En definitiva, en todos los casos citados a modo ejemplar y los demás contenidos en el expediente administrativo que fueron examinados, es posible apreciar que los reclamantes desconocen que contrataron un seguro y/o sus condiciones, al punto que sólo se enteraron de tales en los estados de pagos. Tampoco comprendieron los costos de los seguros, dado que los llamados fueron con motivos de beneficios, regalías, planes de fidelización, entre otros, y que se les informó de forma confusa o erróneamente que no habría costos adicionales.

En este sentido, resulta grave la sola circunstancia que, de forma reiterada, la Investigada no haya logrado expresar información clara y comprensible, sino que, todo lo contrario, en cada uno de los reclamos objeto de esta instancia administrativa los destinatarios de las ofertas de seguros percibieron erróneamente que la información entregada no se trataba de la contratación de un seguro y ello en razón del tenor de los llamados telefónicos de los ejecutivos de la Investigada los que resultan para este Consejo confusos e inductivos a error.

En definitiva, la información suministrada por la Investigada fue parcial e incompleta y no reunió los requisitos de claridad y comprensibilidad exigidos por la ley y normativa que la rige, pues, los reclamantes no comprendieron que se le estaba ofreciendo un seguro y/o sus condiciones y costos, según ha quedado consignado en lo precedente.

Apreciaciones y conclusiones en relación a las comercializaciones telefónicas de seguros.

Sobre el particular, debe considerarse que la ley y normativa aplicable a los corredores de seguros al momento de comercializar seguros telefónicamente ha regulado la forma y contenido con que deben prestarse los deberes de asesoría e información de los corredores, disponiendo que tales entidades deben ofrecer las coberturas más convenientes para las necesidades e intereses de las personas e ilustrarlas sobre las condiciones del contrato, lo que debe comunicarse de manera clara y comprensible ajustándose estrictamente a las condiciones de los seguros ofrecidos, evitando inducir a error o



confusión para su aceptación y celebración y, proporcionando toda la información relevante exigidas por las Circulares N°2148 y 2123.

De este modo, **los corredores de seguros deben informar y explicar, ordenadamente, las condiciones del seguro que se ofrece que den razón satisfactoria a la claridad y comprensión del destinatario de la oferta y a sus necesidades e intereses.** Lo anterior implica que la información debe ser lo suficientemente detallada, clara y comprensible para su destinatario; y, su fin debe ser informar satisfactoriamente a las personas acerca de todo lo que sea necesario para permitirles adoptar una decisión en relación al contrato de seguro ofrecido, evitando su confusión o error al respecto. Es decir, debe suministrarse la información necesaria para evitar que las personas actúen o tomen decisiones contrarias a sus necesidades e intereses o, por un error o confusión.

Así, la información **debe ser clara**, es decir, comprensible, en términos que guíe fácilmente a la persona al momento de adoptar su decisión en relación al seguro ofrecido; y, asimismo, **debe ser exacta y completa**, lo que implica que debe incluir todas las condiciones del contrato de seguros exigidas por las Circulares N°2148 y 2123, en los términos más simples, justificando en su caso el corredor de seguros las razones que han llevado a ofrecer el seguro o la cobertura adicional que se comercializa.

No obstante lo anterior, del examen de los antecedentes aportados a esta instancia administrativa, este Consejo entiende que existe una imposibilidad de extraer información clara y comprensible sobre una oferta de seguros, en los 76 casos de comercialización telefónica, que pueda, en definitiva, servir para explicar, aunque sea parcialmente, las condiciones de los contratos de seguros que habrían sido ofrecidos.

Ello, por cuanto en los llamados telefónicos es posible apreciar que la Investigada proporciona información confusa a los clientes al indicar que el motivo de los llamados, fue entregarles información relativa a un seguro vigente, u otorgar beneficios atendida la condición de tarjeta habiente y no, en cambio, ofrecer un seguro nuevo.

Asimismo, indujo a error a los clientes al relacionar los beneficios de descuentos, uso de tarjetas u otros beneficios o regalías, con las coberturas del seguro y su costo. Todavía más, no se informó la duración del contrato ni las causales de término anticipado. Y, finalmente, no se informó que se trató de un seguro colectivo, como tampoco el rol o responsabilidades que asume el contratante.

En efecto, en las comercializaciones telefónicas de los seguros la Investigada no definió el contenido de la oferta en términos que simplifique la comprensión del producto y el conocimiento de las condiciones de la póliza, sino que, todo lo contrario, **la Investigada presentó información de forma especialmente desordenada, incompleta y confusa, señalando que la información era relativa a beneficios, asociada a tarjetas de créditos u otros productos para justificar el contacto telefónico, omitiendo que se trataba de una oferta de seguro propiamente tal.**

Por su parte, **conforme dan cuenta los reclamos ya analizados, los destinatarios de las ofertas no comprendieron que contrataron un seguro y/o sus condiciones esenciales**, tales como precio u otros, y que **sólo se enteraron de su contratación al recibir los estados de pago o la póliza.**



Por tanto, **la Investigada no informó en los llamados telefónicos que éstos tenían por objeto preciso la venta de un seguro u, ocultó aspectos relevantes de sus condiciones, omitiéndolos o vinculándolo a otros beneficios o la modalidad de facturación, lo que implicó que no prestó asesoría ni entregó información clara y comprensible para que las personas adoptaran una decisión que mejor se ajustara a sus necesidades e intereses.**

Lo anterior, por cierto, dista del comportamiento con que deben actuar los corredores al ofrecer seguros en un mercado especialmente regulado, y lejos de contribuir a la claridad y comprensión de los objetivos, condiciones y elementos de los seguros comercializados de manera telefónica, genera un escenario de opacidad y confusión para los destinatarios de tales ofertas, que impide su comprensión, elemento esencial de la asesoría e información que deben prestar.

En definitiva, de la ponderación de los elementos aportados a este Procedimiento Sancionatorio, este Consejo concluye que **la Investigada no prestó la correspondiente asesoría en los 76 casos de comercialización telefónica de seguros objetos del Oficio de Cargos, especialmente considerando que no informó de manera clara y comprensible las condiciones de los seguros, por el contrario, la información suministrada fue parcial e incompleta y, presentada de forma confusa e inductiva a error a los clientes**, lo que implica que infringió sus deberes de asesoría e información contenidos en el artículo 57 inciso 5° del DFL 251; artículo 10 N°1 y 2 del DS 1055; Sección III de la Circular 2148; y, Sección III de la Circular 2123.

En tercer lugar, los descargos evacuados por la defensa de la Investigada y la prueba aportada para estos efectos no logran desvirtuar lo precedentemente razonado.

Sin perjuicio de lo anterior, se ha tenido en consideración, además, lo siguiente en relación a los descargos evacuados:

1.) En cuanto a la alegación según la cual las ventas telefónicas cumplieron con la normativa aplicable, toda vez que, bastaría escuchar los audios completos para comprobar que sí se informó explícitamente que se estaba ofreciendo un seguro, su costo o prima, o los costos adicionales, será rechazada, por cuanto según se ha venido razonando la Investigada no prestó la correspondiente asesoría en la comercialización telefónica de seguros considerando que en los llamados ponderados no se presentó una oferta de seguro propiamente tal, guiando al cliente a la cobertura más conveniente para sus intereses e ilustrándolo sobre las condiciones de forma clara y comprensible.

Por el contrario, los elementos de las condiciones del seguro son incompletos y se presentaron de una forma especialmente desordenada, opaca y confusa para sus destinatarios, lo que no permite identificar los elementos propios de una oferta de seguro que exigen los deberes de asesoría e información.

Así, en los casos en que, a pesar que no se informa que se trata de una oferta de seguro como es la tónica en cada uno de los llamados, pero se revela el costo de la prima u otra condición, eso se hace de forma aislada y desconectada sin que pueda ligarse a una oferta de seguros o a las demás condiciones del contrato, por cuanto se menciona y se vincula dentro del contexto de beneficios, premios, planes de fidelización,



requisitos de “súper avance” u otros, lo que evidentemente genera un escenario en el que resulta imposible extraer información comprensible y clara sobre un seguro, que es el deber mínimo exigible a la Investigada, en su calidad de corredor de seguros.

Además, en este punto, los Descargos sólo guardan relación con justificar que determinados elementos –no todos– habrían sido expuestos en los llamados telefónicos por los ejecutivos de venta de la Investigada, sin embargo, no controvierten el *quid* de asunto reprochado en el Oficio de Cargos, esto es, que la Investigada no prestó asesoría ni ilustró de forma clara y comprensible los seguros comercializados, por cuanto la información, parcelada por cierto, fue presentada de forma confusa e inductiva a error.

Es decir, el reproche objeto de esta instancia administrativa tiene que ver con la forma en que se faltó al deber de asesoría y cómo se habría expuesto la información relativa a la oferta del seguro y no sólo un reproche formal en cuanto a los elementos que debe contener la información a entregar.

En este orden de ideas, y tal como se consignó en lo precedente, la defensa de la Investigada reconoce en sus Descargos que existieron “...deficiencias menores y excepcionales en un número acotado de casos...” (a fojas 195), “...admitiendo por supuesto los márgenes de errores propios del mecanismo de venta en cuestión...” (a fojas 199); y que, “...la única omisión en que se podría haber incurrido -y sólo en algunos pocos casos- es la referencia a tratarse la oferta de un “seguro colectivo” ...” (a fojas 200), todo lo cual, implica un reconocimiento expreso de que se suministró información de forma parcelada e incompleta, lo que basta para que ésta no sea clara ni comprensible y, por tanto, para tener por configurada la infracción a la ley y normativa que rige la actividad de la Investigada y cuyo incumplimiento le fue imputado.

Por su parte, la defensa de la Investigada cita grabaciones de ventas telefónicas de seguros para sustentar sus Descargos. A este respecto debe considerarse lo siguiente:

1.A.) En cuanto a la venta telefónica, de fecha 5 de noviembre de 2018, en la que CAT vendió a la Sra. Azócar la póliza colectiva N°400029 “Seguro muerte accidental 1000 uf con premio por permanencia”, certificado de cobertura N°CE-008954793-000005997.

A este respecto, la defensa de la Investigada sostiene que el Oficio de Cargos sólo hace referencia a 59 segundos de una llamada que duró más de 11 minutos, y que se omite mencionar que en el minuto 2:50 de la grabación el ejecutivo ya le había señalado a la Sra. Azócar que la oferta se trataba de un nuevo seguro y el precio que sería cargado a su tarjeta de crédito, y en los minutos 2:49 y 10:18 de la grabación, le menciona expresamente que el precio de la póliza era de UF 0,56, para luego explicar la modalidad de cobro.

Sin embargo, del examen de la grabación de la venta telefónica del seguro que contrató la Sra. Azócar, es posible apreciar que entre los segundos 0:09 a 1:08, el ejecutivo señaló lo siguiente:

“Señora Evelyn mucho gusto, usted habla con Braulio Loarte, la estoy llamando por ser nuestra cliente de la tarjeta Visa Cencosud ¿Cómo está?”



*[...] que bueno, señora Evelyn, **yo la estaba llamando a usted, para poder entregar una información, es súper breve, obviamente no es nada para preocuparla, ¿ya?, está relacionada al seguro de desgravamen que usted tiene en la tarjeta, ¿usted lo recuerda ese?, eso ya viene incluido, ¿lo recuerda? [...] perfecto Sra. Evelyn, entonces como le dije voy a ser lo más breve posible, para no quitarle su tiempo, ahora como le comentaba, la conversación es grabada para su respaldo hoy día 05 de noviembre del año 2018, la compañía que es Cencosud Corredores de Seguros con la compañía Confuturo S.A, pretende que usted esté conforme con lo que es el servicio que usted tiene, y por eso es súper importante también que sepa el día de hoy, que se le entrega fidelización al cliente con premio a la permanencia a los seguros, y lo más importante, que el día de hoy usted sepa cuáles son los beneficios y cuáles son las coberturas que usted tiene a favor, es un derecho para usted saberlo, por eso mi deber es informarla para que lo sepa”.***

En esta parte, no se indicó que el motivo del llamado era una oferta de seguros, y si bien se identifica a la corredora y la compañía, no se indica tampoco que la póliza es colectiva, ni las características del seguro y la prima.

Todo lo contrario, se induce a error o confusión al cliente al sostener que la información que se provee es relativa a un premio por permanencia y fidelización del cliente, y cuáles son los beneficios asociados, lo que dista de la asesoría que debió prestar, y la claridad y comprensibilidad de la información que debió suministrar, dado que en ningún momento se da a entender que se está comercializando un seguro o cobertura nueva.

1.B.) En cuanto a la venta telefónica, de fecha 22 de enero de 2019, en la que la Investigada vendió e intermedió al Sr. Fernando y la póliza colectiva N°400029 "Seguro muerte accidental 1000 uf con premio por permanencia", certificado de cobertura N°CE-009096737-000006736.

La defensa de la Investigada sostiene que en la llamada se comunica el costo del seguro, modalidad de pago, empresa que lo ofrece, coberturas, beneficios y exclusiones, así como los derechos de retracto y de terminación anticipada, además de todos los medios por los cuales podía revisar la información entregada, entre otros antecedentes, faltando únicamente la mención de que es un seguro colectivo

Sin embargo, del examen de la grabación de la venta telefónica del seguro que contrató al Sr. Fernando y, no se advierte claridad ni comprensibilidad sobre la oferta del seguro y sus condiciones, y tal como lo reconoce la defensa de la Investigada, dicha información es incompleta, al punto que no informó que se trataba de un seguro colectivo.

En este orden de ideas, es posible apreciar que entre los segundos 00:10 a 1:19, el ejecutivo señaló lo siguiente:

*“Usted habla con Braulio Loarte, lo estoy llamando de la tarjeta Mastercard Cencosud [...] Que bueno, Don Simón, **yo lo estaba llamando para entregarle una información, la cual es bastante breve, yo no le voy a quitar tanto de su tiempo, para que no se preocupe ¿de acuerdo? [...] Muchas gracias Don Simón por su tiempo, primero que todo le quería indicar a usted que esta conversación es grabada para su respaldo el 22 de enero de 2019, como le dije es una información el motivo principal, que la compañía quiere***



reconocer el tiempo que usted lleva de titular y también el tiempo que usted lleva pagando el seguro que viene con la tarjeta, no sé, si usted lo recuerda Don Simón, el seguro de desgravamen ¿verdad? [...] eso es importante recordarlo Don Simón, ese viene con todas las tarjetas de crédito, viene por defecto en realidad, no hay de qué preocuparse por que eso todos los clientes lo tienen, como le comentaba es importante recordarlo porque Cencosud Corredores de Seguros con la compañía de Seguros Confuturo S.A, reconoce el tiempo y la vigencia otorgando “Accidente con premio a la permanencia” nuevo seguro, la idea es que el día de hoy Don Simón, usted pueda saber cuáles son los beneficios y las coberturas que usted tiene a favor como titular, mi trabajo Don Simón es informarlo y yo soy la persona que lo va a asesorar a usted Don Simón”.

De lo anterior, se desprende que el motivo del llamado fue “entregarle una información”, y luego se señala que en atención que se encontraba pagando un seguro de su tarjeta Mastercard Cencosud, la Investigada “reconoce el tiempo y la vigencia otorgando “Accidente con premio a la permanencia” nuevo seguro”. Luego de dicha aseveración el ejecutivo precisó que su labor era informarlo y que por dicho motivo lo estaba llamando para que supiera cuáles eran los beneficios y coberturas que ahora tenía a su favor. Sin embargo, en ningún momento se le informó claramente que se le estaba vendiendo un seguro con coberturas no relacionadas al seguro de su tarjeta Mastercard Cencosud que le fue mencionado al inicio de la venta telefónica.

Así, se concluye que: a) no se indicó claramente el motivo del contacto telefónico y se señaló en cambio que exclusivamente se entregaría información; b) no se explicitó que el contacto se debe a la oferta de un seguro; c) no se indicó claramente el costo o prima, debido a que el ejecutivo indujo a confusión al destacar beneficios sin costos, incluido en el valor de la prima de un seguro previamente contratado; y, d) no informó claramente que se está suscribiendo una póliza colectiva.

1.C.) En cuanto a la venta telefónica de fecha 22 de agosto de 20219, en la que CAT intermedió y vendió a la Sra. Manríquez la póliza “Seguro vida avance y súper avance efectivo Vida” N°9403501 y N°9403502, de la aseguradora BNP Paribas Cardif Seguros de Vida S.A., al solicitar un “Súper Avance”:

La defensa de la Investigada afirma que explícitamente cumplió con señalar que el seguro corresponde a uno “colectivo” en el minuto 22.06, completando todas y cada una de las exigencias del numeral III de la Circular N°2148 y que, sin embargo, el Oficio de Cargos solo cita 57 segundos descontextualizados, omitiendo las secciones donde clara y objetivamente consta que se entregó toda la información exigida por la normativa para la venta del seguro explicados en el minuto 18:00.

No obstante, según se ha venido razonando, el cargo formulado guarda relación con la falta del deber de asesoría e información, especialmente, en cuanto a su claridad y comprensibilidad. Empero, del examen del llamado telefónico se aprecia que la información incompleta y parcelada, es presentada de forma desordenada, esto es, no permite ligar o conectar las condiciones del seguro, ni tampoco se presenta de una forma clara que se pueda entender que se trata de una oferta de seguro.

A mayor abundamiento, entre los minutos 15:02 a 16:59 del audio el ejecutivo señaló a la Sra. Manríquez lo siguiente:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5098-22-63071-R SGD: 2022080315417

*“Entonces vamos a proceder a leer el contrato, en este caso como son \$9.000.290, le voy a leer los contratos Sra. Elena, porque Cencosud transfiere máximo \$9.000.000 por cada transacción ¿sí? [...] pero ya está calculado el valor cuota, que es lo que yo le indique, lo primero que le vamos a hacer es por los \$7.000.000 [...] **vamos primero a leer el contrato por los \$7.000.000, el valor cuota le queda en \$232.118, ¿sí?, la primera cuota le queda para el 20 de octubre, ahí comenzaría a pagar la primera cuota, la tasa es de 1,67% y su crédito va a estar protegido por un año con el seguro de vida, de acuerdo a la fecha que el valor de la cuota es fijo mensual, todo va incluido en el valor cuota ¿sí? Ahí tiene buena tasa 1,67%, entonces vamos a leerle el contrato, dice así: De acuerdo a la simulación aceptada por usted cursaremos un “súper avance” por el monto de \$7.000.000, pactados en 48 cuotas, este valor cuota incluye el seguro de vida plus con una prima del 6,9%, tendrá un capital de libre disposición más exclusivo beneficio de descuento en la farmacia en el caso de vida plus, **le recuerdo que la contratación de seguros es absolutamente voluntaria de acuerdo a la opción elegida por usted.** Comenzaremos la solicitud de súper avance de forma telefónica, vamos a cursar la solicitud de súper avance Cencosud Scotiabank que está sujeta a evaluación crediticia, y cuando esté aprobada, su “súper avance” Cencosud generará un aumento de cupo temporal en su tarjeta Visa por el monto solicitado, posteriormente en la medida que vaya pagando el súper avance, su cupo de valor inicial volverá a estar vigente, para su respaldo esta conversación está siendo grabada y brevemente verificaremos que los datos estén correctos”.***

Es decir, la Investigada no señaló con claridad que estaba vendiendo un seguro, por el contrario, señaló que el crédito del cliente estará protegido por un seguro de vida, que se encontraba contemplado dentro del valor cuota de su crédito, pero no le señaló de forma comprensible que el valor cuota de su crédito se modificaría al aceptar el seguro, generando confusión en la Sra. Manríquez.

A mayor abundamiento, el ejecutivo sólo cuando ya había avanzado en la venta le señaló rápidamente que el seguro era voluntario, para luego pasar a exponer otra información, pero no se detuvo a preguntar con claridad a la Sra. Manríquez si deseaba o no contratar el seguro.

Por otra parte, al revisar el minuto 18:00 de la grabación, que la defensa citó como un ejemplo de cómo el ejecutivo realizó un “*desglose detallado*” de la cuota mensual, es posible apreciar que esto no es efectivo porque en el minuto 18:00, el ejecutivo le señaló a la Sra. Manríquez que el valor del seguro estaba contemplado dentro del valor cuota de su súper avance, entregando nuevamente la información de forma confusa y errónea.

Por consiguiente, a) el ejecutivo no dio a conocer claramente que no era obligatorio contratar un seguro junto al “Súper avance” y no informó que ofrecía un seguro; b) no indicó claramente el costo o prima, diferenciándolo del valor cuota del Súper avance; c) la información entregada no se ajustó a todas las condiciones del seguro ofrecido; y, d) No se explicitó con claridad las condiciones comerciales de la oferta del seguro.

1.D.) En cuanto a la venta telefónica, de fecha 06 de diciembre de 2018, en el que CAT vendió al Sr. Olivier, la póliza colectiva N°400029 "Muerte Accidental 1000 UF Con Premio Por Permanencia", certificado de cobertura N°CE-009017047-000006390.

La ejecutiva explica en el minuto 02:53 que *“...bueno ya le entregué cierto todos los beneficios que están a su disposición, en resumen*



entonces, usted va a tener la cobertura por muerte accidental y asistencia funeraria, que es lo mejor tener esta cartita bajo la manga, bueno lo más importante de todo don Rubén, como nuestro cliente titular, es que este beneficio no tiene ningún costo para usted".

Del contexto, se está comunicando que se trata de un "beneficio", sin "ningún costo para usted", todo lo cual implica que la Investigada suministró información especialmente confusa que no permite extraer de forma clara y comprensible una oferta de seguros, sino que, por el contrario, lo que se dio a entender por el ejecutivo es que se trataba de una oferta de beneficios sin costos adicionales, ocultando de ese modo la finalidad del llamado que era una oferta de seguros.

1.E.) En cuanto a las ventas telefónicas de fecha 28 de octubre 2020 y 2 de noviembre de 2020, en la que la Investigada intermedió y vendió a la Sra. Flores las pólizas de "Seguro Accidentes Personales Premio a la Permanencia" N°9741790, de la aseguradora Mapfre Compañía de Seguros de Vida de Chile S.A y de "Seguro Accidente Protegido" N°9743590, de la aseguradora BNP Paribas Cardif Seguros de Vida S.A, respectivamente:

La defensa de la Investigada sostiene que en ambos audios se puede apreciar como el vendedor cumple con señalar toda la información mencionada en los números 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 de la Circular N°2148 numeral III, y que siempre se hizo saber al cliente que se le estaba ofreciendo un seguro, distinto es que además de lo anterior, se le informara que éste venía asociado a beneficios y prestaciones accesorias, o que la oferta del seguro se le realizaba en virtud de haberse cumplido ciertos requisitos. Concluye que, la alusión a los beneficios y políticas de fidelización a los clientes sí son permitidas, siempre que se entregue al cliente toda la información necesaria para su cabal entendimiento del producto ofrecido. De hecho, muchos de los beneficios mencionados, son básicamente coberturas más amplias de estos productos, lo cual es un requisito de información esencial según el marco regulatorio.

Del examen las grabaciones de la venta telefónica de los seguros que contrató la Sra. Flores, es posible establecer en el seguro contratado el 28 de octubre 2020 que, entre el segundo 0:12 y el minuto 1:06 del audio, el ejecutivo señaló a la Sra. Flores lo siguiente:

*"Mi nombre es Jorge Ordenes, la llamo por ser clienta titular de su tarjeta Cencosud ¿Cómo está? [...] señorita Patricia la llamo para **entregar una información** y una buena noticia que debe saber cómo clienta Cencosud, es bastante breve, la comunicación se graba con fecha de hoy, 28 de octubre 2020, por su seguridad, y el motivo de la llamada es que **la compañía Cencosud quiere agradecer el tiempo que usted lleva como clienta titular de su tarjeta, y agradecer también el tiempo que ha mantenido vigente el seguro de accidentes personales que le entregaron hace poquito, ¿lo recuerda verdad?** [...] bueno es importante que lo recuerde porque **la información está relacionada con su seguro, como compañía agradecemos el tiempo que usted ha mantenido vigente el seguro y le entregamos accidentes con bonificación a la permanencia, por un agradecimiento a usted como clienta, y la idea señorita Patricia es simplemente que pueda saber cómo y cuándo utilizar las coberturas que le entregamos como compañía y así que siga más conforme como clienta con los servicios que le vamos a entregar ¿ya?**".*



Por otra parte, en la venta telefónica de fecha 02 de noviembre de 2020, entre el segundo 0:22 al minuto 1:26 del audio el ejecutivo le señala a la Sra. Flores lo siguiente:

*“La estoy llamando **porque debo entregarle una información**, ¿me permite unos minutos?, [...] Muchas gracias, muy amable, primero que todo comentar como es de costumbre que la conversación siempre se grabé por exigencia de la CMF, siendo 02 de noviembre del 2020, la estamos llamando señorita Patricia el día de hoy, porque queremos agradecer la permanencia y buen comportamiento que ha tenido usted como cliente Cencosud, así también por supuesto con el seguro que mantiene vigente actualmente con nosotros, ¿lo recuerda?, ¿verdad? [...] perfecto miré, quiero comentarle señorita Patricia que por este mismo motivo Cencosud Scotiabank, quiere que usted se encuentre conforme con su servicio, por supuesto, y es por esto, **que simplemente a modo de agradecimiento, el día de hoy le entregan accidente protegido, un nuevo seguro que viene por supuesto a complementar las coberturas que usted tiene vigente con nosotros**, de esta manera va a aumentar su capital asegurado y mejorar su condición como cliente, **sin que tenga que invertir nada en estos momentos**, ¿ya?, De todas formas, la compañía es la que asume el riesgo y mi trabajo es informarle señorita Patricia, para que usted lo pueda saber, ¿bien?”*

En ambos casos, los ejecutivos no le señalaron con claridad a la Sra. Flores que le estaban ofreciendo un nuevo seguro, si no que en cambio le manifestaron o insinuaron que como premio a la permanencia, ampliarían las coberturas de un seguro previamente contratado, cabe destacar, que el seguro que le ofrecieron no se encontraba relacionado al seguro que le estaban ofreciendo, generando confusión en la Sra. Flores. A mayor abundamiento, incluso uno de los ejecutivos señaló explícitamente que no tendría que invertir nada para recibir los “nuevos beneficios” transmitiendo la idea de que se estaba entregando un beneficio de forma gratuita, cuando en realidad se le estaba vendiendo un seguro a la Sra. Flores.

Es decir, a) No dio a conocer claramente el motivo del contacto telefónico, y los ejecutivos se limitaron a indicar que exclusivamente se entregaría un beneficio; b) no se explicitó que el contacto se debía a la oferta de un seguro; c) no indicó claramente el costo o prima; y, d) a información entregada no se ajustó estrictamente a las condiciones de los seguro ofrecido, ya que se le insinuó que son nuevas coberturas de un seguro previamente contratado que no se encontraba relacionado a los seguros ofrecidos.

Finalmente, en cuanto a la alusión a beneficios y políticas de fidelización a los clientes, en este caso se presentan como el motivo principal del llamado y de una manera tal que esconden que se trata de una oferta de seguro, lo que dista del comportamiento exigible a los corredores de seguros y, por tanto, se reprocha a esa entidad infringir la ley y normativa que la rige de ese modo en particular.

2.) En cuanto a la alegación según la cual los *scripts* enviados cumplieron la normativa aplicable, dado que expresan la información exigida en la Circular 2148 y con ofrecer un correcto asesoramiento al cliente, será rechazada, pues resulta ajena a esta instancia administrativa, toda vez que este Procedimiento Sancionatorio tiene por objeto exclusivamente determinar si CAT, en su calidad de corredor de seguros y entidad fiscalizada por esta Comisión, cumplió o no sus deberes de asesoría e información contenidos en el artículo 57 inciso 5° del DFL 251, artículo 10 N°1 y 2 del DS 1055, Sección III de la Circular 2148 y, Sección III de la Circular 2123, respecto de los 76 casos en que comercializó seguros por



teléfono, y no en cambio, respecto de si los *scripts* remitidos se ajustan a la normativa dictada por esta Comisión.

En efecto, de la atenta lectura del cargo formulado se lee que se imputó a la Investigada el *“Incumplimiento grave y reiterado de las obligaciones de asesoría e información de los corredores de seguros establecidas en el artículo 57 inciso quinto del D.F.L N°251 y en los números 1 y 2 del artículo 10 del D.S. N°1055; y de la obligación de entregar a los clientes asegurables, información relevante de manera clara y comprensible en la comercialización telefónica de seguros, prevista en el número III de la Circular N° 2.148, de 8 de abril de 2014 y en la Sección III de la Circular N° 2.123 de 22 de octubre de 2013; toda vez que, en a lo menos, las 76 comercializaciones telefónicas de seguros, identificadas previamente, CAT no dio cumplimiento a los estándares de diligencia y cuidado profesional exigido a los corredores de seguro, en especial, su obligación de ilustrar y prestar asesoría a los clientes, sobre las condiciones de los contratos, para que pudiesen decidir de forma clara e informada si deseaban contratar un seguro comercializado telefónicamente. En particular, CAT ofreció dichos seguros de manera poco clara y comprensible, sin informar que se trataban de seguros colectivos, ni ajustándose estrictamente a las condiciones de los seguros ofrecidos, induciendo a error o confusión a los clientes contactados telefónicamente para que aceptaren y celebraren los contratos”*.

Conforme a lo anterior, el hecho pertinente y substancial en que recae la controversia de esta instancia administrativa es el contenido de lo expresado en los llamados telefónicos por los ejecutivos de venta de la Investigada a fin de determinar si ésta cumplió sus deberes de asesoría e información en dichas comercializaciones de seguros, y no la confección de los *scripts*.

3.) En cuanto a las alegaciones según la cuales en el presente caso habría faltado la lesividad de la conducta imputada y que la Investigada no ha percibido un beneficio económico alguno, aplicando los mecanismos de retractación o renuncia y ha brindado a sus clientes el mejor servicio y soluciones que le es posible, serán rechazadas, por cuanto ello no obsta que *a priori* incurrió en las conductas infraccionales ya consignadas. En este sentido, debe aclararse que tales circunstancias corresponden a elementos que deben ser ponderados para determinar el tipo de sanción y, en caso de multa, su *quantum*, pero no para tener por constatada la infracción imputada, cuestiones diametralmente distintas.

En efecto, la defensa de la Investigada confunde el análisis que le corresponde a este Consejo de la CMF realizar respecto de la existencia de una infracción a la ley y normativa aplicable a CAT en su calidad de corredor de seguros –artículo 52 del D.L. N°3.538– de aquél para determinar el monto de la sanción de multa, considerando el beneficio económico percibido –artículo 38 del D.L. N°3.538–, por cuanto señala que al faltar, supuestamente, un beneficio económico no sería posible tener por configurada la infracción o que ésta no sería sancionable.

Sin embargo, la ponderación del beneficio económico derivado de la infracción tiene por única finalidad considerar dicha circunstancia para fijar el *quantum* de la multa según el artículo 38 N°2 del D.L. N°3.538 y no para tener por acreditada la infracción al DFL 251, DS 1055 y Circulares N°2148 y 2123 que se rigen por sus propios elementos de procedencia.



Es decir, ello no es un requisito *sine qua non* para tener por constatada una infracción a la ley sujeta a la fiscalización de esta CMF, por cuanto para tales efectos el análisis debe ceñirse exclusivamente a los requisitos de procedencia de la norma que se imputa infringida en relación a la prueba aportada al Procedimiento Sancionatorio, los cargos formulados y las defensas opuestas.

Así, el ejercicio considerativo contemplado en el artículo 52 inciso 2° del D.L. N°3.538 que la ley exige a este Consejo de la CMF a fin de arribar si la Investigada incurrió en una infracción, no requiere a su vez como condición adicional para tener por configurada dicha conducta antijurídica un beneficio económico, toda vez que, esto último, y de conformidad con el artículo 38 N°2 del D.L. N°3.538, corresponde a una circunstancia que este Consejo de la CMF debe ponderar sólo para el caso en que decide sancionar la infracción con una multa a fin de determinar su rango y monto atendida la naturaleza del incumplimiento y no para tener por acreditada la infracción, cuestión diametralmente distinta como se ha sostenido.

Lo anterior, se desprende literalmente del artículo 38 del D.L. N°3.538, según el cual *“Para la determinación del rango y del monto específico de las multas a las que se refieren los artículos anteriores, la Comisión deberá procurar que su aplicación resulte óptima para el cumplimiento de los fines que la ley le encomienda, considerando al efecto las siguientes circunstancias:*

- 1. La gravedad de la conducta.*
- 2. El beneficio económico obtenido con motivo de la infracción, en caso que lo hubiese.*
- 3. El daño o riesgo causado al correcto funcionamiento del mercado financiero, a la fe pública y a los intereses de los perjudicados con la infracción.*
- 4. La participación de los infractores en la misma.*
- 5. El haber sido sancionado previamente por infracciones a las normas sometidas a su fiscalización.*
- 6. La capacidad económica del infractor.*
- 7. Las sanciones aplicadas con anterioridad por la Comisión en las mismas circunstancias.*
- 8. La colaboración que éste haya prestado a la Comisión antes o durante la investigación que determinó la sanción.”.*

De este modo, debe concluirse que la supuesta falta de beneficio económico, no puede tener como consecuencia o efecto jurídico que en la especie la Investigada no haya incurrido en la infracción a la ley y normativa que la rige –deberes que se rigen por sus propios requisitos de procedencia–, sino que, por el contrario, sólo implica una circunstancia que debe ser considerada para determinar el monto de la multa en los términos del artículo 38 del D.L. N°3.538 entre los demás criterios orientadores que enumera dicha norma y, por tanto, no es el único y exclusivo criterio al que debe atenderse.



Por lo demás, cabe recordar que las normas imputadas como infringidas no exigen como resultado la obtención de un beneficio económico por parte del corredor de seguros.

4.) En cuanto a la alegación que el proceso de supervisión debe ser tomado como una advertencia previa a la sanción, será rechazada, por cuanto el ejercicio de las atribuciones de fiscalización no obsta a la potestad sancionatoria de este Consejo.

Sobre el particular, debe considerarse que conforme al artículo 1° inciso 2° del D.L. N°3.538 a esta Comisión le corresponde en el ejercicio de sus potestades, velar por el correcto funcionamiento, desarrollo y estabilidad del mercado financiero, facilitando la participación de los agentes de mercado y promoviendo el cuidado de la fe pública.

Y, conforme a su inciso 2°, le corresponde velar porque los corredores de seguros –entre otras entidades fiscalizadas– cumplan con las leyes, reglamentos, estatutos y otras disposiciones que las rijan, desde que inicien su organización o su actividad, según corresponda, hasta el término de su liquidación; pudiendo ejercer la más amplia fiscalización sobre todas sus operaciones.

En este orden de ideas, el artículo 5° del D.L. N°3.538 ha investido a la CMF con una serie de atribuciones generales, entre las que cabe destacar aquellas que tiene por objeto supervisar a las entidades del Mercado de Seguros y examinar sin restricción alguna y por los medios que estime pertinentes todas las operaciones, bienes, libros, cuentas, archivos y documentos.

Todavía más, la CMF, en el ejercicio de sus atribuciones de fiscalización, puede inclusive adoptar medidas preventivas o correctivas que se estimen necesarias para el debido resguardo de los asegurados, así como del interés público y la estabilidad financiera, conforme al artículo 5° N°30 del D.L. N°3.538.

Ahora bien, en la Ley Orgánica que rige a esta Comisión no se contempla ninguna regla, como sostendría la defensa de la Investigada, en virtud de la cual el ejercicio de tales atribuciones de supervisión obstan al ejercicio de la potestad sancionatoria, todo lo contrario, los Procedimientos Sancionatorios, regularmente pueden tener su origen en procesos de fiscalización que fundan una denuncia ante la Unidad de Investigación y, consecuencialmente, una formulación de cargos del Fiscal para ser conocida y resuelta por este Consejo.

En efecto, de conformidad con el artículo 24 N°1 del D.L. N°3.538 –que establece las atribuciones del Fiscal de la Unidad de Investigación– expresamente se dispone que le corresponde al Fiscal *“Instruir, respecto de aquellos hechos sobre los que hubiere tomado conocimiento por medio de la denuncia de particulares realizada ante la Comisión, en virtud de aquellos antecedentes que hubiere reunido de oficio, **que le hayan sido proporcionados por otras unidades de la Comisión como resultado de sus procesos de supervisión** o de los aportados en el marco de la colaboración que regula el párrafo 4 del título IV, las investigaciones que estime procedentes con el objeto de comprobar las infracciones a las leyes y normativa cuya fiscalización corresponda a la Comisión y determinar la imposición de las sanciones que la ley determine”*.



Así, la norma citada contempla expresamente que la investigación del Fiscal tenga su origen en una denuncia interna derivada de los resultados de “*procesos de supervisión*”, por lo que las medidas de fiscalización de las que fue objeto la Investigada, no obstan al inicio de una investigación y, eventualmente, a una sanción por incumplimiento a la ley que la rige.

De este modo, no resulta atendible la alegación de la Investigada, según la cual, fue objeto de un proceso de supervisión en que se le formularon observaciones de carácter correctivas, y sin perjuicio de lo anterior, se inició un Procedimiento Sancionatorio en su contra, toda vez que, el artículo 24 N°1 del D.L. N°3.538 contempla expresamente la hipótesis que las investigaciones del Fiscal se funden en denuncias internas de la CMF relacionadas a “*procesos de supervisión*”, como ocurrió en el caso de marras.

Finalmente, sobre este punto, cabe señalar que, conforme a los artículos 5° N°30 y 20 N°4 del D.L. N°3.538, le corresponde al Consejo de la CMF resolver los Procedimientos Sancionatorios que se originen como consecuencia de la formulación de cargos, aplicando las sanciones que correspondan, según sea el caso.

Y que, conforme a los 36 a 39 y 52 del D.L. N°3.538, este Consejo de la CMF se encuentra legalmente habilitado para aplicar sanción de multa a los corredores de seguros por infracción a las normas que les rigen.

De este modo, habiéndose efectuado una denuncia interna por el APIA y complementariamente por la **DRCF**, en base a los resultados de sus procesos de supervisión respecto de CAT y, habiéndose iniciado una investigación por el Fiscal de la UI, quien, en definitiva, formuló cargos a CAT, desarrollándose un Procedimiento Sancionatorio a su respecto y remitiéndose a este Consejo el Informe Final de esta instancia administrativa, es dable concluir que, este órgano se encuentra habilitado para resolver si CAT resulta responsable del cargo formulado y sancionarla conforme al D.L. N°3.538.

En definitiva, la alegación de la Investigada no desvirtúa su responsabilidad por infracción al DFL 251, DS 1055 y Circulares N°2148 y 2123, en tanto, siendo una corredora de seguros, es destinataria de dichas normas, por lo que debe dirigir y orientar su actuación conforme a ellas, entendiendo que dichas normas le son obligatorias y deben cumplirse, por lo que más allá de que se hayan instruido observaciones correctivas *a posteriori* por esta Autoridad de Control y que la Investigada haya adoptado las medidas que invoca tendientes a amortizar los daños generados, ello no implica, de ningún modo, alojar alguna creencia de que no se impondrán las sanciones previstas por el D.L. N°3.538 para velar por el correcto funcionamiento del Mercado de Seguros.

En atención a lo anteriormente expuesto, se rechazarán los descargos.

IV.2.2. Análisis: “En subsidio, de considerarse incumplidas las normas invocadas por la UI, la sanción a imponer debe ser la menos gravosa”.

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



De este modo, en el Acápito VI de esta Resolución Sancionatoria, se contienen todas las consideraciones en relación a las circunstancias para la determinación del rango y monto específico de la multa que se resuelve aplicar, para lo cual, se ha tenido en cuenta cada uno de los criterios orientadores contemplados en el artículo 38 del D.L. N°3.538, analizando para tales efectos la prueba aparejada al Procedimiento Sancionatorio, así como la ponderación de todas las alegaciones y defensas.

V. CONCLUSIONES.

V.1. Marco legal y normativo.

Como cuestión previa, cabe señalar que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 57 inciso 5° de la Ley de Seguros:

*“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**”.*

A su vez, el artículo 10 N°1 y 2 del DS 1055, los corredores de seguros están 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.

De este modo, y en lo pertinente para esta instancia administrativa, los corredores de seguros se encuentran obligados a cumplir los **deberes de asesoría e información** al momento de ofrecer seguros a las personas que deseen asegurarse por su intermedio.

Lo anterior, implica que **los corredores de seguros deben guiar, orientar y aconsejar a las personas en las ofertas de seguros, a fin de proponerles las coberturas más convenientes para sus necesidades e intereses; e, informarles las condiciones de los contratos**, ilustrándoles la extensión del seguro pactado y sus adicionales, los riesgos y situaciones excluidas de la cobertura, el alcance de las franquicias o deducibles a la misma, la cláusula de prorrateo, la forma y plazos de pago, los efectos de su incumplimiento y, en general, toda la información necesaria para propender a su mejor decisión.



Por su parte, y de forma complementaria, la Sección III de la Circular 2148 establece los requisitos de información previa al contrato que deben cumplir los corredores de seguros a la hora de intermediar seguros de forma telefónica, exigiendo que éstos proporcionen toda la información relevante al destinatario de la oferta y facilitarle los medios para efectuar consultas o decidir sobre la oferta del seguro.

En este orden de ideas, la oferta telefónica del corredor de seguros debe informar y dejar registro, al menos, de lo siguiente:

1. Fecha en que se efectúa la oferta.
2. Identificación del oferente, compañía de seguros respectiva y demás copartícipes en la promoción u oferta de seguro. Tratándose de seguros colectivos, deberá indicarse que se está ofreciendo la incorporación como asegurado a una póliza o contrato de seguro colectivo, indicando el nombre del contratante, directamente con la compañía de seguros. Lo anterior no obsta al cumplimiento de las demás disposiciones de la Circular N°2123.
3. Características del seguro, indicando las coberturas ofrecidas, condiciones especiales de asegurabilidad, exclusiones, carencias, deducibles, franquicias, duración del contrato, causales de término anticipado, vigencia y suma asegurada.
4. Costo total para el asegurado, incluyendo prima, impuestos y cualquier otro recargo.
5. Modalidades de pago de la prima.
6. Existencia, duración y forma de ejercicio del derecho a retracto del contratante o asegurado.
7. Derecho del asegurado a poner fin anticipado al contrato, en cualquier momento, comunicándolo al asegurador, salvo las excepciones legales.
8. Plazo máximo y forma de entrega de la póliza. El plazo de entrega no podrá exceder al indicado en el Código de Comercio.

Además, toda **la información deberá comunicarse por el corredor de seguros de manera clara y comprensible** ajustándose estrictamente a las condiciones de los seguros ofrecidos, **evitando inducir a error o confusión para su aceptación y celebración. Se deberá señalar explícitamente que la oferta corresponde a un seguro y no a otro tipo de servicio o beneficio.**

Finalmente, la Sección III de la Circular 2123 establece las reglas para los seguros contratados de forma colectiva, dentro de las cuales, cabe destacar las siguientes:

Primero, en la oferta de incorporación a un seguro colectivo **los corredores de seguros deben informar a las personas que se trata de la contratación del seguro colectivo** y, al menos, el tipo de seguro de que se trata, los riesgos



cubiertos y las exclusiones, la cantidad asegurada, la forma de determinarla y los deducibles, la prima o método para su cálculo, el periodo de duración del contrato y, explicitar la fecha de inicio y término de la cobertura individual.

Segundo, **la oferta del seguro colectivo deber ser independiente de toda otra operación**, negocio o producto, y no se podrá incorporar información, descripciones o referencias a servicios o coberturas distintos a los efectivamente contratados por la persona.

Y, tercero, **en la contratación de un seguro colectivo, los corredores de seguros no pueden eximirse de sus obligaciones de asesoría**, respecto de los asegurados individualmente considerados en la póliza respectiva.

V.2. Conductas infraccionales.

Sobre el particular, ha quedado acreditado en esta instancia administrativa que la Investigada no prestó asesoría en los 76 casos de comercializaciones telefónicas de seguros, como tampoco informó de forma clara y comprensible los elementos del contrato, por el contrario, indujo a confusión o error a las personas destinatarias de tales comercializaciones.

A este respecto, debe considerarse que la ley y normativa aplicable a los corredores de seguros, para la venta telefónica, ha regulado la forma y contenido con que deben prestarse los deberes de asesoría e información de los corredores, disponiendo que tales entidades deben ofrecer las coberturas más convenientes para las necesidades e intereses de las personas e ilustrarlas sobre las condiciones del contrato, lo que debe comunicarse de manera clara y comprensible ajustándose estrictamente a las condiciones de los seguros ofrecidos, evitando inducir a error o confusión para su aceptación y celebración y, proporcionando toda la información relevante exigidas por las Circulares N°2148 y 2123.

De este modo, **los corredores de seguros deben informar y explicar, ordenadamente, las condiciones del seguro que se ofrece, en forma clara y comprensible para el destinatario de la oferta y tomando en especial consideración a sus necesidades e intereses**. Lo anterior implica que la información debe ser lo suficientemente detallada, clara y comprensible para su destinatario; y, su fin debe ser informar satisfactoriamente a las personas acerca de todo lo que sea necesario para permitirles adoptar una decisión en relación al contrato de seguro ofrecido, evitando su confusión o error al respecto. Es decir, debe suministrarse la información necesaria para evitar que las personas actúen o tomen decisiones contrarias a sus necesidades e intereses o, por un error o confusión.

Así, **la información debe ser clara**, es decir, comprensible, en términos que guíe fácilmente a la persona al momento de adoptar su decisión en relación al seguro ofrecido; y, asimismo, **debe ser exacta y completa**, lo que implica que debe incluir, al menos, todas las condiciones del contrato de seguros exigidas por las Circulares N°2148 y 2123, en los términos más simples, justificando en su caso el corredor de seguros las razones que han llevado a ofrecer el seguro o la cobertura adicional que se comercializa.

No obstante lo anterior, del examen de los antecedentes aportados a esta instancia administrativa, este Consejo de la CMF considera que



existe una imposibilidad de extraer información clara y comprensible sobre una oferta de seguros en los 76 casos de comercialización telefónica, que pueda, en definitiva, servir para explicar las condiciones de los contratos de seguros que habrían sido ofrecidos.

Ello, por cuanto en los llamados telefónicos es posible apreciar que la Investigada indujo a confusión a los clientes al indicar que el motivo de los llamados fue entregar información relativa a un seguro vigente u otorgar beneficios atendida la condición de tarjeta habiente y no, en cambio, ofrecer un seguro nuevo. Asimismo, indujo a error a los clientes al relacionar indebidamente los beneficios de descuentos, uso de tarjetas u otros beneficios o regalías, con las coberturas del seguro y su costo. Todavía más, no se informó la duración del contrato ni las causales de término anticipado. Y, finalmente, no se informó que se trató de un seguro colectivo, como tampoco el rol o responsabilidades que asume el contratante.

Así, en los casos en que, a pesar que no se informa que se trata de una oferta de seguro, pero se revela el costo de la prima u otra condición, eso se hace de forma aislada y desconectada sin que pueda ligarse a una oferta de seguros o a las demás condiciones del contrato, por cuanto se menciona y se vincula dentro del contexto de beneficios, premios, planes de fidelización, requisitos de “super avance” u otros, lo que evidentemente genera un escenario en el que resulta imposible extraer información comprensible y clara sobre un seguro, que es el deber mínimo exigible a la Investigada, en su calidad de corredor de seguros.

En efecto, en las comercializaciones telefónicas de los seguros, la Investigada no definió el contenido de la oferta en términos que simplifique la comprensión del producto y el conocimiento de las condiciones de la póliza, sino que, todo lo contrario, **la Investigada presentó información de forma especialmente desordenada, incompleta y confusa, señalando que la información era relativa a beneficios, asociada a tarjetas de créditos u otros productos para justificar el contacto telefónico, omitiendo que se trataba de una oferta de seguro propiamente tal.**

Por su parte, **conforme dan cuenta los reclamos ya analizados, los destinatarios de las ofertas no comprendieron que contrataron un seguro y/o sus condiciones esenciales**, tales como precio u otros, y que **sólo se enteraron de su contratación al recibir los estados de pago o la póliza.**

Por tanto, **la Investigada no informó en los llamados telefónicos, que éstos tenían por objeto preciso la venta de un seguro, omitiendo aspectos relevantes de sus condiciones, o vinculándolo a otros beneficios o la modalidad de facturación, lo que implicó que no prestó asesoría ni entregó información clara y comprensible para que las personas adoptaran una decisión que mejor se ajustara a sus necesidades e intereses.**

Lo anterior, por cierto, dista del comportamiento con que deben actuar los corredores al ofrecer seguros en un mercado especialmente regulado, y lejos de contribuir a la claridad y comprensión de los objetivos, condiciones y elementos de los seguros comercializados de manera telefónica, genera un escenario de opacidad y confusión para los destinatarios de tales ofertas, que impide su comprensión, elemento esencial de la asesoría e información que deben prestar.



En definitiva, de la ponderación de los elementos aportados a este Procedimiento Sancionatorio, este Consejo concluye que **la Investigada no prestó la correspondiente asesoría en los 76 casos de comercialización telefónica de seguros objetos del Oficio de Cargos, especialmente considerando que no informó de manera clara y comprensible las condiciones de los seguros, por el contrario, la información suministrada fue parcial e incompleta y, presentada de forma confusa e inductiva a error a los clientes**, lo que implica que infringió sus deberes de asesoría e información contenidos en el artículo 57 inciso 5° del DFL 251; artículo 10 N°1 y 2 del DS 1055; Sección III de la Circular 2148; y, Sección III de la Circular 2123.

VI. DECISIÓN.

1. Que, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero ha considerado y ponderado todas las presentaciones, antecedentes y pruebas contenidas y hechos valer en el Procedimiento Sancionatorio, llegando al convencimiento que, en la especie, **CAT Corredores de Seguros y Servicios S.A. ha incurrido en la siguiente infracción:**

“Incumplimiento grave y reiterado de las obligaciones de asesoría e información de los corredores de seguros establecidas en el artículo 57 inciso quinto del D.F.L N°251 y en los números 1 y 2 del artículo 10 del D.S. N°1055; y de la obligación de entregar a los clientes asegurables, información relevante de manera clara y comprensible en la comercialización telefónica de seguros, prevista en el número III de la Circular N° 2.148, de 8 de abril de 2014 y en la Sección III de la Circular N° 2.123 de 22 de octubre de 2013; toda vez que, en a lo menos, las 76 comercializaciones telefónicas de seguros, identificadas previamente, CAT no dio cumplimiento a los estándares de diligencia y cuidado profesional exigido a los corredores de seguro, en especial, su obligación de ilustrar y prestar asesoría a los clientes, sobre las condiciones de los contratos, para que pudiesen decidir de forma clara e informada si deseaban contratar un seguro comercializado telefónicamente. En particular, CAT ofreció dichos seguros de manera poco clara y comprensible, sin informar que se trataban de seguros colectivos, ni ajustándose estrictamente a las condiciones de los seguros ofrecidos, induciendo a error o confusión a los clientes contactados telefónicamente para que aceptaren y celebraren los contratos”.

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

2.1. La gravedad de la conducta:

La Investigada incumplió gravemente los estándares de diligencia y cuidado profesional contemplados en el DFL N°251, DS N°1055 y las Circulares 2123 y 2148, respecto del deber de asesoría e información que le corresponde prestar en su calidad de intermediario de seguros, especialmente al momento de ofrecer seguros y comercializarlos de forma telefónica.

En efecto, tales normas buscan que los asegurables, personas, empresas o entidades que contratan seguros como mecanismos de



protección ante ciertos riesgos y que no conocen en detalle el mercado, la regulación, ni la contratación de seguros, reciban información adecuada y trato diligente, a través de una asesoría profesional apropiada, que le permita en casos como el que nos ocupa, contar con una protección idónea, de modo de poder hacer frente a eventualidades que de otro modo implicarían una merma patrimonial para el asegurable.

Sin embargo, en la especie, la Investigada no prestó la correspondiente asesoría en los 76 casos de comercialización telefónica de seguros, objeto del Oficio de Cargos, pues no informó de manera clara y comprensible las condiciones de los seguros, por el contrario, suministró información parcial e incompleta y, la presentó de una forma especialmente confusa e inductiva a error a las personas, impidiendo así que éstas adoptaran una decisión que mejor se ajustara a sus necesidades e intereses.

Ello, por cuanto no informó en los llamados telefónicos que éstos tenían por objeto preciso la venta de un seguro y omitió aspectos relevantes de sus condiciones. En definitiva, la Investigada presentó información de forma especialmente desordenada, incompleta y confusa, señalando que el llamado telefónico era relativo a beneficios, asociados a tarjetas de créditos u otros productos, omitiendo que se trataba de una oferta de seguro propiamente tal.

Lo anterior, por cierto, dista del comportamiento con que deben actuar los corredores al ofrecer seguros en un mercado especialmente regulado, y lejos de contribuir a la claridad y comprensión de los objetivos, condiciones y elementos de los seguros comercializados de manera telefónica, genera un escenario de opacidad y confusión para los destinatarios de tales ofertas, que impide su comprensión, elemento esencial de la asesoría e información que deben prestar, y que resulta gravísimo para esta Autoridad de Control.

Finalmente, no debe perderse de vista que la falta de asesoría e información en la que incurrió la Investigada, se trató de una conducta que siguió un claro patrón verificable en las 76 comercializaciones telefónica del caso de marras y, por tanto, de un incumplimiento grave y reiterado de ese corredor de seguros.

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

Sobre el particular, debe considerarse que la Investigada obtuvo un beneficio a raíz de las comisiones cobradas por cada una de las pólizas comercializadas del caso de marras.

Sin perjuicio de lo anterior, la Investigada alegó haber terminado los contratos y devuelto primas pagadas por los clientes afectados:

“Asimismo, debido a políticas de fidelización de clientes en un periodo de importantes cambios en miras al perfeccionamiento de las ventas de seguro y de todo el proceso de aproximación a los clientes, es que en la totalidad de los casos individualizados en el Oficio de Cargos se decidió devolver las primas no consumidas” (fojas 213).



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:

El correcto funcionamiento del Mercado de Seguros fue dañado en el caso de marras, pues, en la especie se comercializaron seguros sin la correspondiente asesoría e información que, respectivamente, deben ser prestadas y suministradas a los destinatarios de las ofertas de seguros.

Lo anterior, ha implicado que las personas contrataron seguros sin la asesoría e información necesaria para adoptar la mejor decisión que se adecuara a sus necesidades e intereses. Asimismo, ha implicado que las personas ignoraran que contrataron seguros y/o cuáles eran sus condiciones esenciales, como los costos asociados a esas coberturas.

En este de orden de ideas, esta Comisión recibió numerosos reclamos en relación a los hechos infraccionales, alterando el correcto funcionamiento del Mercado Asegurador, de lo cual resulta ilustrativo tanto el número de reclamos, como de casos en que la misma corredora afirmó haber terminado los contratos y devuelto la prima, a clientes que desconocían haber contratado esos seguros.

2.4. La participación de los infractores en la misma:

No se ha desvirtuado la participación que cabe a la Investigada.

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

Revisados los archivos de esta Comisión y la prueba rendida, no se observan sanciones previas impuestas a la Investigada en los últimos 5 años.

2.6. La capacidad económica de los infractores:

De acuerdo a la información contenida en los estados financieros al **30 de junio de 2022**, la Investigada presentó un patrimonio total de **M\$ 13.336.143.-**

2.7. Las sanciones aplicadas con anterioridad por esta Comisión en las mismas circunstancias:

De acuerdo a la información que consta a en los archivos de esta Comisión, se registran las siguientes sanciones previas, cursadas por infracciones similares:

- **Resolución Exenta N°5485 de fecha 22 de agosto de 2019**, que aplicó sanción de suspensión de **3 meses** y multa de **UF 200.-** a **TAS Corredores de Seguros Ltda.**



- **Resolución Exenta N° 5984 de fecha 20 de diciembre de 2018**, que aplicó sanción de multa de **UF 200.-** a **José Andrés Silva Corredor de Seguros**.
- **Resolución Exenta N°2896 de fecha 03 de junio de 2021**, que aplicó sanción de multa de **UF 1500.-** a **MetLife Chile Seguros de Vida S.A.**
- **Resolución Exenta N°296 de fecha 7 de agosto de 2013**, que aplicó sanción de multa de **UF 800.-** a **Santander Corredores de Seguros Ltda.**
- **Resolución Exenta N°315 de fecha 30 de agosto de 2013**, que aplicó sanción de multa de **UF 800.-** a **BCI Corredores de Seguros S.A.**
- **Resolución Exenta N°155 de fecha 28 de mayo de 2014**, que aplicó sanción de multa de **UF 150.-** a **Santander Corredores de Seguros Ltda.**

2.8. La colaboración que los infractores hayan prestado a esta Comisión antes o durante la investigación que determinó la sanción:

En este Procedimiento Sancionatorio no se acreditó una colaboración especial de la Investigada, que no fuera responder los requerimientos de esta Comisión y del Fiscal a los que legalmente se encuentra obligada.

3. Que, en virtud de todo lo anterior y las disposiciones señaladas en los vistos, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, en **Sesión Ordinaria N°300 de fecha 11 de agosto de 2022**, dictó esta Resolución.

EL CONSEJO DE LA COMISIÓN PARA EL MERCADO

FINANCIERO RESUELVE:

1. Aplicar a **CAT Corredores de Seguros y Servicios S.A.** la **sanción de multa**, a beneficio fiscal, ascendente a **UF 3.000 (Tres Mil unidades de fomento)** por infracción al **artículo 57 inciso 5° del D.F.L. N°251; artículo 10 números 1 y 2 del Decreto Supremo de Hacienda N°1055 de 2012; Sección III de la Circular N°2148; y, Sección III de la Circular N°2123.**

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

3. El pago de la multa cursada deberá efectuarse en la forma prescrita en el artículo 59 del Decreto Ley N° 3.538 de 1980. Para ello, deberá ingresar al sitio web de la Tesorería General de la República, y pagar a través del el Formulario N° 87.

El comprobante de pago deberá ser ingresado utilizando el módulo "CMF sin papeles", y enviado, además, a la casilla de correo electrónico multas@cmfchile.cl, 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 presente multa, a fin que ésta efectúe el cobro de las mismas.



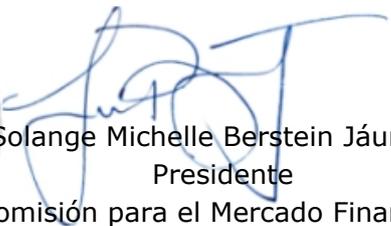
Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5098-22-63071-R SGD: 2022080315417

Sus consultas sobre pago de la multa puede efectuarlas a la casilla de correo electrónico antes indicada.

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

Anótese, notifíquese, comuníquese y archívese.




Solange Michelle Berstein Jáuregui
Presidente
Comisión para el Mercado Financiero




Mauricio Larraín Errázuriz
Comisionado
Comisión para el Mercado Financiero




Bernardita Piedrabuena Keymer
Comisionada
Comisión para el Mercado Financiero




Augusto Iglesias Palau
Comisionado
Comisión para el Mercado Financiero




Kevin Cowan Logan
Comisionado
Comisión para el Mercado Financiero

