

RESOLUCION EXENTA: 2234
Santiago, 20 de febrero de 2026

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

VISTOS:

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

2) Lo dispuesto en el artículo 57 del DFL N°251, sobre Compañías de seguros, sociedades anónimas y bolsas de comercio (“DFL 251” o “Ley de Seguros”); el artículo 517 del Código de Comercio; la Norma de Carácter General N°471 (“NCG N°471”) y la Circular N°2.123 (“Circular N°2.123”).

CONSIDERANDO:

I. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN.

I.1. ANTECEDENTES GENERALES

1. Por Oficio Ordinario N°94.463, de 13 de mayo de 2025, la Dirección General de Supervisión de Conducta de Mercado (“DGSCM”) remitió a la Unidad de Investigación una denuncia en contra de Metlife Chile Seguros de Vida S.A. (“Metlife”, “la Compañía”, “la Aseguradora” o “la Sociedad”), por la comercialización de seguros a través de 6 agentes de ventas que no contaban con inscripción vigente en el registro que lleva esta Comisión, y por no incluir en las propuestas de seguros colectivos una leyenda informativa que advierte que se está siendo incorporado *“como asegurado en una póliza o contrato de seguro colectivo cuyas condiciones han sido convenidas por (indicar contratante) directamente con la compañía de seguros”*, exigida por la Circular N°2123.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2234-26-22700-E SGD: 2026020125823

2. Mediante Resolución UI N°39/2025, de 23 de junio de 2025, se inició una investigación a efectos de determinar si los hechos denunciados podían ser constitutivos de alguna infracción.

I.2. HECHOS.

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

1. MetLife Chile Seguros de Vida S.A., RUT 99.289.000-2, es una compañía de seguros del segundo grupo sujeta a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero (“CMF” o “Comisión”).

2. Según la información proporcionada por la misma Aseguradora, entre junio de 2022 y junio de 2025, comercializó, al menos 48 pólizas (43 individuales y 5 colectivas), a través de, al menos 7 agentes de ventas que, o habían sido eliminados o no habían sido incorporados en las nóminas correspondientes a los meses en que tales seguros fueron colocados y que la Compañía remitió desactualizadas a este Servicio en el período mencionado y, por ende, no formaban parte del Registro de Agentes de Ventas de Seguros, según el siguiente detalle:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2234-26-22700-E SGD: 2026020125823

Nº	Póliza	Tipo de Póliza	Nombre agente
1	340023946	Colectiva	Laura Alejandra Hernández González
2	340024051	Colectiva	Laura Alejandra Hernández González
3	340024640	Colectiva	Laura Alejandra Hernández González
4	340024641	Colectiva	Laura Alejandra Hernández González
5	340024738	Colectiva	Laura Alejandra Hernández González
6	172230016072	Individual	Trinidad Bravo Villalón
7	109230018300	Individual	Trinidad Bravo Villalón
8	121230015476	Individual	Elsa Loreto Gajardo Ramos
9	201230007171	Individual	Elsa Loreto Gajardo Ramos
10	114230032773	Individual	Elsa Loreto Gajardo Ramos
11	172230013939	Individual	Elsa Loreto Gajardo Ramos
12	201230007564	Individual	Elsa Loreto Gajardo Ramos
13	152230001668	Individual	Elsa Loreto Gajardo Ramos
14	114230033407	Individual	Elsa Loreto Gajardo Ramos
15	114230033779	Individual	Elsa Loreto Gajardo Ramos
16	114230036465	Individual	Silvia Elena Díaz Oyaneder
17	114230036469	Individual	Silvia Elena Díaz Oyaneder
18	172230017315	Individual	Silvia Elena Díaz Oyaneder
19	114230036585	Individual	Silvia Elena Díaz Oyaneder
20	172230017332	Individual	Silvia Elena Díaz Oyaneder
21	113230037494	Individual	Silvia Elena Díaz Oyaneder
22	114230036877	Individual	Silvia Elena Díaz Oyaneder
23	172230017922	Individual	Silvia Elena Díaz Oyaneder
24	172230017944	Individual	Silvia Elena Díaz Oyaneder
25	115240077780	Individual	Yorqui Haydée Martínez Péndola
26	115240077863	Individual	Yorqui Haydée Martínez Péndola
27	115240078479	Individual	Yorqui Haydée Martínez Péndola
28	172240019900	Individual	Mónica Scarlett Gómez Guarache
29	113240038242	Individual	Mónica Scarlett Gómez Guarache
30	108990072539	Individual	Mauricio Antonio Riquelme Vásquez
31	109220016772	Individual	Mauricio Antonio Riquelme Vásquez
32	113220034543	Individual	Mauricio Antonio Riquelme Vásquez
33	113220034734	Individual	Mauricio Antonio Riquelme Vásquez
34	113220034901	Individual	Mauricio Antonio Riquelme Vásquez
35	113220035078	Individual	Mauricio Antonio Riquelme Vásquez
36	114220029448	Individual	Mauricio Antonio Riquelme Vásquez
37	114220029465	Individual	Mauricio Antonio Riquelme Vásquez
38	114220029514	Individual	Mauricio Antonio Riquelme Vásquez
39	114220029671	Individual	Mauricio Antonio Riquelme Vásquez
40	114220029837	Individual	Mauricio Antonio Riquelme Vásquez
41	114220030454	Individual	Mauricio Antonio Riquelme Vásquez
42	114220030727	Individual	Mauricio Antonio Riquelme Vásquez
43	115230067401	Individual	Mauricio Antonio Riquelme Vásquez
44	115230068567	Individual	Mauricio Antonio Riquelme Vásquez
45	172220010908	Individual	Mauricio Antonio Riquelme Vásquez
46	191220006826	Individual	Mauricio Antonio Riquelme Vásquez
47	201220005829	Individual	Mauricio Antonio Riquelme Vásquez
48	201230006656	Individual	Mauricio Antonio Riquelme Vásquez



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2234-26-22700-E SGD: 2026020125823

3. De acuerdo con la información proporcionada por la Aseguradora, en 362 propuestas vinculadas a las pólizas colectivas comercializadas por la Sociedad, a través de la Sra. Laura Alejandra Hernández González en el período comprendido entre junio de 2022 y junio de 2025, la Compañía no incluyó la leyenda informativa que advierte que se está siendo incorporado *“como asegurado a una póliza o contrato de seguro colectivo cuyas condiciones han sido convenidas por (indicar contratante) directamente con la compañía de seguros”*, según lo exige la Circular N°2.123.

I.3. ANTECEDENTES RECOPIADOS DURANTE LA INVESTIGACIÓN.

Durante la investigación, el Fiscal de la UI recopiló los siguientes antecedentes que aparejó a este Procedimiento Sancionatorio:

1. Oficio Ordinario N°94.463, de 13 de mayo de 2025, por medio del cual la DGSCM formuló una denuncia en contra de Metlife. A su denuncia acompañó, entre otros, los siguientes antecedentes:

1.1. Presentación de Metlife, de 6 de noviembre de 2024, por medio de la cual remitió a este Servicio un resumen de los resultados de los procedimientos efectuados para verificar el cumplimiento de las políticas, procesos y controles implementados, respecto de las exigencias de la NCG N°471. En lo que interesa, el documento contiene la siguiente observación:

“Observación: ISS2671753

Calificación: Medio

Los controles para garantizar que las ventas sean realizadas únicamente por agentes debidamente registrados ante el regulador necesitan mejoras. Durante el período bajo estudio, Auditoría Interna identificó 6 agentes (5 de Vida Individual y uno de Marketing Directo), que vendieron cuando aún no estaban certificados y/o inscritos en el regulador. A junio de 2024, el total de agentes era de 1.221.

Para los agentes de ventas de DM la actualización anual de conocimientos (10 horas) está programada para realizarse durante Q4 2024.

Causa Raíz:

- *Un error en la ejecución de un control manual asociado a la entrega de CDI para VI.*
- *Falta de un adecuado control de seguimiento sobre la nómina de agentes de ventas en DM.”*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2234-26-22700-E SGD: 2026020125823

1.2. Oficio Ordinario N°27.772, de 31 de enero de 2025, por el cual este Servicio solicitó a la Compañía información de los agentes con los que habría operado, sin encontrarse su inscripción vigente en el respectivo registro, al momento de la comercialización.

1.3. Presentación de la Sociedad de 12 de febrero de 2025, por la que respondió el Oficio Ordinario N°27.772, acompañando los antecedentes requeridos, incluyendo las propuestas solicitadas.

1.4. Oficio Ordinario N°89.188, de 29 de abril de 2025, por el cual la DGSCM solicitó a la Sociedad, en lo que interesa, lo siguiente:

*"(...) de la revisión de las propuestas remitidas asociadas a la comercialización de pólizas colectivas, se constató que estas no contendrían toda la información requerida según lo indicado en la Circular N°2123 título III **"REGLAS PARA SEGUROS CONTRATADOS EN FORMA COLECTIVA."**, en cuanto a lo siguiente:*

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 la 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."

Considerando lo anteriormente expuesto, se solicita su pronunciamiento respecto a lo indicado, adjuntando, si corresponde, la evidencia correspondiente asociada a dichos casos. Al respecto, se solicita verificar la información incluida en las propuestas comercializadas actualmente, en lo pertinente, tomando las medidas e implementando los controles correspondientes que permitan garantizando el correcto cumplimiento de lo establecido y efectuar las correcciones pertinentes en caso de corresponder."

1.5. Presentación de 5 de mayo de 2025, por la que la Aseguradora respondió el Oficio Ordinario N°89.188, indicando lo siguiente:

"En relación con las propuestas observadas, se hace presente que estas corresponden a procesos de venta presenciales (OTC), en los cuales, previo a la formalización de la contratación, se informa a los asegurados sobre las principales condiciones del seguro, incluyendo la naturaleza colectiva del contrato, riesgos cubiertos y excluidos, monto asegurado, deducibles, valor de la prima, etcétera.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2234-26-22700-E SGD: 2026020125823

En atención a lo señalado por esa Comisión y con el fin de reforzar los mecanismos de información al asegurado, se han implementado ajustes al proceso de suscripción, de manera que la solicitud de incorporación incluya expresamente las condiciones del seguro exigidas por la Circular N° 2123. Así, al momento de confirmar la contratación, el asegurado visualiza tanto el condicionado particular como el condicionado general de la póliza, con el detalle de términos y condiciones correspondientes.

Asimismo, se ha incorporado una leyenda explícita que indica que el asegurado se está incorporando a una póliza o contrato de seguro colectivo, cuyas condiciones han sido convenidas directamente entre el contratante y MetLife Chile Seguros de Vida S.A. Esta información se destaca dentro del recuadro “Información Importante” que forma parte del documento de contratación.

Finalmente, una vez completado el proceso, se remite al asegurado por correo electrónico copia de la solicitud de incorporación, junto con un resumen de las condiciones del seguro y con toda la documentación mencionada, cumpliendo así con lo requerido por la normativa. Cabe señalar que estas mejoras ya se encuentran implementadas en las plataformas de contratación correspondiente a los seguros observados.”

2. Oficio Reservado UI N°727/2025, de 23 de junio de 2025, por el cual la Unidad de Investigación solicitó a la Compañía, lo siguiente:

1. Informar si, respecto de las pólizas intermediadas por las Sras. (i) Laura Hernández; (ii) Trinidad Bravo Villalón; (iii) Elsa Loreto Gajardo Ramos; (iv) Silvia Elena Díaz Oyaneder; (v) Yorki [sic] Martínez Pendola; y (vi) Mónica Scarlett Gómez Guarache, en los períodos en los que estaban incorporados al Registro de Agentes de Ventas, se han denunciado siniestros con cargo a aquellas. En la afirmativa, deberá singularizar dichos siniestros y señalar cuál fue la participación de cada una de las personas singularizadas en ellos, desde la denuncia hasta el fin del proceso de liquidación (denuncias, solicitudes y/o entrega de antecedentes, consultas, presentación de impugnaciones, etc.), acompañando los antecedentes que den sustento a su respuesta.

2. Señalar si la Aseguradora ha recibido reclamos, denuncias o presentaciones respecto de las personas individualizadas previamente y, en su caso, deberá remitir copia de aquellas y de las respuestas entregadas por la Compañía.

3. Atendido que las personas mencionadas en el punto 1 precedente intermediaron pólizas sin contar con inscripción vigente en el Registro de Agentes de Ventas, deberá especificar las medidas tomadas por la Aseguradora y su administración, para evitar que circunstancias como ésta se reiteren. Dado lo anterior, deberá acompañar copia de los manuales, políticas, procedimientos o documentos en los que consten las medidas adoptadas, así como registros de su implementación, puesta en marcha y personas y áreas responsables.



4. Informar si, con ocasión de los casos de las personas mencionadas previamente, se detectaron otros casos de intermediación realizados por agentes o corredores de seguros sin registro vigente, en el período comprendido entre el 12.06.2022 y la fecha del presente oficio reservado. En su caso, se requiere indicar los nombres de los agentes y corredores, así como los números de pólizas nuevas y renovaciones efectuadas, por año, acompañando copia de las mismas.

5. Informar si la situación de las personas que intermediaron sin contar con inscripción vigente en el Registro de Agentes de Ventas fue tratada en reuniones de directorio, comités o en alguna otra instancia, remitiendo copia de las actas o documentos en lo que ello conste.

6. Informar el tipo de relación (comercial, laboral o de otra naturaleza) de la Compañía con las personas individualizadas en el número 1 precedente, señalando la vigencia de aquella y, en su caso, motivos por los cuales se puso término, acompañando copia de los antecedentes que sustenten su respuesta.

7. Indicar los montos de las comisiones y otros incentivos pagados por la sociedad de su gerencia a las personas mencionadas en el punto 1 precedente, relativos a las pólizas intermediadas sin contar con inscripción vigente en el Registro de Agentes de Ventas. Las cifras deberán ser señaladas en Unidades de Fomento y desagregadas para cada persona y por año.

8. Informar los montos de prima recibida por la Aseguradora por las pólizas intermediadas (nuevas y renovaciones) por las Sras. (i) Laura Hernández; (ii) Trinidad Bravo Villalón; (iii) Elsa Loreto Gajardo Ramos; (iv) Silvia Elena Díaz Oyaneder; (v) Yorki [sic] Martínez Pendola; y (vi) Mónica Scarlett Gómez Guarache, en los períodos en los que no se encontraban inscritas en el Registro de Agentes de Ventas. Las cifras deberán ser señaladas en Unidades de Fomento y desagregadas por cada persona y por año.

9. Remitir los datos de contacto de las Sras. (i) Laura Hernández; (ii) Trinidad Bravo Villalón; (iii) Elsa Loreto Gajardo Ramos; (iv) Silvia Elena Díaz Oyaneder; (v) Yorki [sic] Martínez Pendola; y (vi) Mónica Scarlett Gómez Guarache.

10. Remitir cualquier otro antecedente asociado a la materia."

3. Correos electrónicos intercambiados entre la Unidad de Investigación y la Aseguradora, de fechas 24 y 25 de junio de 2025, por los que se precisaron aspectos del requerimiento contenido en el Oficio Reservado UI N°727/2025.

4. Presentación de 1° de julio de 2025, por medio de la cual la Sociedad respondió el Oficio Reservado UI N°727/2025.

A su respuesta, la Sociedad acompañó los antecedentes requeridos. En cuanto a la existencia de casos adicionales, la Compañía señaló:



“En el marco de las revisiones realizadas por la compañía se detectaron durante el año 2023 dos casos de agentes del canal de Vida Individual que intermediaran pólizas sin encontrarse inscritos en el Registro de Agentes de Ventas de la CMF a la fecha de la intermediación. Los antecedentes de estos casos ya fueron informados oportunamente a la Comisión para el Mercado Financiero, conforme consta en el informe anual de cumplimiento regulatorio acompañado al regulador en noviembre de 2023 (Informe Resumen Anual Al Cumplimiento NCG 471) y en la comunicación de errores de nómina remitida durante junio de 2023.

Los casos corresponden a los siguientes agentes y pólizas, según se desprende:

Nombre Agente	Póliza	Fecha Emisión
Mauricio Antonio Riquelme Vasquez	115230067401	17/01/2023
Mauricio Antonio Riquelme Vasquez	201230006656	17/01/2023
Mauricio Antonio Riquelme Vasquez	115230068567	01/03/2023
Elsa Loreto Gajardo Ramos	201230007171	24/03/2023
Elsa Loreto Gajardo Ramos	114230032773	12/04/2023
Elsa Loreto Gajardo Ramos	172230013939	18/04/2023
Elsa Loreto Gajardo Ramos	201230007564	12/05/2023
Elsa Loreto Gajardo Ramos	152230001668	16/05/2023
Elsa Loreto Gajardo Ramos	114230033407	16/05/2023
Elsa Loreto Gajardo Ramos	114230033779	05/06/2023

De acuerdo con el análisis posterior, la situación de estos agentes se produjo por la imposibilidad de su registro oportuno en la nómina, situación que fue subsanada e inscritos correctamente por MetLife, conforme se respalda en los documentos aportados a la autoridad en el segundo semestre de 2023.”

5. Oficio Reservado UI N°1.083/2025, de 8 de septiembre de 2025, por el cual la Unidad de Investigación solicitó a la Compañía, lo siguiente:

“1. Informar el tipo de relación (comercial, laboral o de otra naturaleza) de la Compañía con el Sr. Mauricio Antonio Riquelme Vásquez, señalando la vigencia de aquella y, en su caso, motivos por los cuales se puso término, acompañando copia de los antecedentes que sustenten su respuesta.

2. Indicar los montos de las comisiones y otros incentivos pagados por la sociedad de su gerencia al Sr. Riquelme, relativos a las pólizas intermediadas sin contar con inscripción vigente en el Registro de Agentes de Ventas. Las cifras deberán ser señaladas en Unidades de Fomento (“UF”).

3. Informar los montos de prima recibida por la Aseguradora por las pólizas comercializadas a través del Sr. Riquelme. Las cifras deberán ser señaladas en UF.

4. Informar si, respecto de las pólizas intermediadas por el Sr. Mauricio Riquelme, se han denunciado siniestros con cargo a aquellas. En la afirmativa, deberá singularizar dichos siniestros y señalar cuál fue la participación del Sr. Riquelme en ellos, desde la denuncia hasta el fin del



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2234-26-22700-E SGD: 2026020125823

proceso de liquidación (denuncias, solicitudes y/o entrega de antecedentes, consultas, presentación de impugnaciones, etc.), acompañando los antecedentes que den sustento a su respuesta.

5. Remitir cualquier otro antecedente asociado a la materia.”

6. Presentación de 11 de septiembre de 2025, por medio de la cual la Sociedad respondió el Oficio Reservado UI N°1.083/2025.

En su respuesta, Metlife señaló, en lo que interesa, lo siguiente:

“En relación con este requerimiento, informamos que efectivamente ha existido una relación de carácter laboral entre MetLife Chile Seguros de Vida S.A. y el señor Mauricio Antonio Riquelme Vásquez, cuya vigencia abarcó el período comprendido entre 17 de febrero de 2020 y 17 de agosto de 2023. Se adjunta copia del contrato de trabajo.”

7. Oficio Reservado UI N°1.169/2025, de 29 de septiembre de 2025, por el cual la Unidad de Investigación solicitó a la Compañía, lo siguiente:

“1. En su respuesta al Oficio Reservado UI N°1.083/2025, señaló que:

“Considerando lo informado en nuestra respuesta al Oficio Reservado UI N°727/2025, con fecha 1 de julio de 2025, y en atención al nuevo requerimiento efectuado mediante Oficio Reservado UI N°1.083/2025, hemos procedido a realizar una completa revisión de la situación consultada en relación con el Sr. Mauricio Antonio Riquelme Vásquez.

*En esta oportunidad, **hemos ampliado el análisis al total del período durante el cual el Sr. Riquelme prestó servicios para nuestra Compañía**, lo que ha permitido identificar pólizas adicionales no consideradas en la revisión inicial, ya que aquella respuesta se circunscribió únicamente al período correspondiente al año 2023.” (Énfasis agregado).*

2. Luego, en el punto 2 de su presentación de 11 de septiembre de 2025, indicó que lo requerido por esta Unidad de Investigación era lo siguiente:

“2. Informar los montos de las comisiones y otros incentivos pagados por la sociedad o su gerencia al Sr. Riquelme, relativos a las pólizas comercializadas bajo su código con inscripción vigente en el Registro de Agentes de Ventas. Las cifras deberán ser señaladas en UF.

En atención a lo requerido, se revisaron los registros internos de remuneraciones y liquidaciones asociados a don Mauricio Antonio Riquelme Vásquez en el Registro de Agentes de Ventas. Como resultado de dicha revisión, se identificaron los pagos efectuados por concepto de comisiones e incentivos asociados a las pólizas comercializadas, los cuales se detallan a continuación expresados en Unidades de Fomento (UF).” (El subrayado no es original).



Al respecto, se reitera que en el Oficio Reservado N°1.083/2025, la información solicitada se refiere al período en el que el Sr. Riquelme no contaba con inscripción vigente en el Registro de Agentes de Ventas.

3. Dado lo anterior, deberá aclarar lo expuesto en los puntos 2, 3 y 4 de su presentación de 11 de septiembre de 2025, relativos, en términos generales, a comisiones e incentivos pagados; prima recibida por la Aseguradora; y siniestros denunciados con cargo a pólizas intermediadas por el Sr. Riquelme, respectivamente, circunscribiendo sus respuestas a los respectivos requerimientos, únicamente, al período en el que el Sr. Riquelme **no contaba con inscripción vigente en el Registro de Agentes de Ventas.**”

8. Presentación de 2 de octubre de 2025, por medio de la cual la Sociedad respondió el Oficio Reservado UI N°1.169/2025.

En su presentación, la Sociedad señaló:

“Dando cumplimiento a lo solicitado en el Oficio de la referencia, nos permitimos aclarar a usted, los puntos 2, 3, y 4, de la respuesta entregada por esta Compañía con fecha 11 de septiembre en Oficio Reservado N° 1.083 / 2025.

- *Aclaración al punto 2: Hacemos presente que, las comisiones e incentivos informados en nuestra respuesta anterior corresponden a las pólizas intermediadas por el señor Riquelme sin contar con inscripción vigente en el Registro de Agentes de Ventas, como fuera solicitado por esa entidad.*
- *Aclaración al punto 3: Los montos de prima que fueron informados por nuestra Compañía en la respuesta anterior, corresponden a los valores efectivamente comercializados a través del señor Riquelme, por el periodo consultado, como fuera solicitado por esa entidad.*
- *Aclaración al punto 4: Finalmente, los siniestros que informamos a usted asociados a pólizas intermediadas por el señor Riquelme, corresponden efectivamente al periodo solicitado, como fuera solicitado por esa entidad.*

En consecuencia, la información entregada por nuestra Compañía en los puntos 2, 3 y 4, del oficio individualizado precedentemente, de fecha 11 de septiembre, da respuesta a lo solicitado por vuestra entidad. Lo observado mediante el presente Oficio, obedece a un error material de redacción, el que no incide en la exactitud ni la interpretación de los antecedentes informados.”

9. Oficio Reservado UI N°1.199/2025, de 8 de octubre de 2025, por el cual la Unidad de Investigación solicitó a la Compañía, lo siguiente:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2234-26-22700-E SGD: 2026020125823

“1. Indicar, respecto de cada una de las 19 pólizas señaladas en su presentación de 11 de septiembre de 2025, comercializadas por la sociedad de su gerencia a través del Sr. Mauricio Antonio Riquelme Vásquez, si se trata de seguros individuales o colectivos y su fecha de emisión.

2. Remitir copia de cada una de las 19 pólizas antes mencionadas.”

10. Presentación de 13 de octubre de 2025, por medio de la cual la Sociedad respondió el Oficio Reservado UI N°1.199/2025 y acompañó la información requerida.

II. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

II.1. CARGOS FORMULADOS.

En virtud de los hechos descritos precedentemente, a través del **Oficio Reservado UI N°1.231, de fecha 15 de octubre de 2025**, el Fiscal de la Unidad de Investigación formuló cargos a **Metlife Chile Seguros de Vida S.A.**, en los siguientes términos:

“Considerando lo previsto en los artículos 1°, 3°, 22, 24 N°1 y 45 y siguientes de la Ley N°21.000, los hechos descritos en la Sección II del presente Oficio, en razón del análisis efectuado en la Sección V precedente, configuran las siguientes infracciones, respecto de las cuales se procede a formular los siguientes cargos a Metlife Chile Seguros de Vida S.A.:

***i. Infracción grave y reiterada a lo dispuesto en los incisos primero y tercero del artículo 57 del DFL N°251 y a la Sección I de la Norma de Carácter General N°471**, toda vez que la Aseguradora comercializó, al menos, 48 pólizas 43 individuales y 5 colectivas, a través de, al menos, 7 agentes de ventas seguros que no estaban incorporados en las correspondientes nóminas que Metlife envió sin actualizar en el período comprendido entre junio de 2022 y junio de 2025 a este Servicio y, por tanto, no estaban inscritos en el Registro de Agentes de Ventas de Seguros ni habilitados para la venta de seguros, según se detalla en el siguiente cuadro:*



Nº	Póliza	Tipo de Póliza	Nombre agente
1	340023946	Colectiva	Laura Alejandra Hernández González
2	340024051	Colectiva	Laura Alejandra Hernández González
3	340024640	Colectiva	Laura Alejandra Hernández González
4	340024641	Colectiva	Laura Alejandra Hernández González
5	340024738	Colectiva	Laura Alejandra Hernández González
6	172230016072	Individual	Trinidad Bravo Villalón
7	109230018300	Individual	Trinidad Bravo Villalón
8	121230015476	Individual	Elsa Loreto Gajardo Ramos
9	201230007171	Individual	Elsa Loreto Gajardo Ramos
10	114230032773	Individual	Elsa Loreto Gajardo Ramos
11	172230013939	Individual	Elsa Loreto Gajardo Ramos
12	201230007564	Individual	Elsa Loreto Gajardo Ramos
13	152230001668	Individual	Elsa Loreto Gajardo Ramos
14	114230033407	Individual	Elsa Loreto Gajardo Ramos
15	114230033779	Individual	Elsa Loreto Gajardo Ramos
16	114230036465	Individual	Silvia Elena Díaz Oyaneder
17	114230036469	Individual	Silvia Elena Díaz Oyaneder
18	172230017315	Individual	Silvia Elena Díaz Oyaneder
19	114230036585	Individual	Silvia Elena Díaz Oyaneder
20	172230017332	Individual	Silvia Elena Díaz Oyaneder
21	113230037494	Individual	Silvia Elena Díaz Oyaneder
22	114230036877	Individual	Silvia Elena Díaz Oyaneder
23	172230017922	Individual	Silvia Elena Díaz Oyaneder
24	172230017944	Individual	Silvia Elena Díaz Oyaneder
25	115240077780	Individual	Yorqui Haydée Martínez Péndola
26	115240077863	Individual	Yorqui Haydée Martínez Péndola
27	115240078479	Individual	Yorqui Haydée Martínez Péndola
28	172240019900	Individual	Mónica Scarlett Gómez Guarache
29	113240038242	Individual	Mónica Scarlett Gómez Guarache
30	108990072539	Individual	Mauricio Antonio Riquelme Vásquez
31	109220016772	Individual	Mauricio Antonio Riquelme Vásquez
32	113220034543	Individual	Mauricio Antonio Riquelme Vásquez
33	113220034734	Individual	Mauricio Antonio Riquelme Vásquez
34	113220034901	Individual	Mauricio Antonio Riquelme Vásquez
35	113220035078	Individual	Mauricio Antonio Riquelme Vásquez
36	114220029448	Individual	Mauricio Antonio Riquelme Vásquez
37	114220029465	Individual	Mauricio Antonio Riquelme Vásquez
38	114220029514	Individual	Mauricio Antonio Riquelme Vásquez
39	114220029671	Individual	Mauricio Antonio Riquelme Vásquez
40	114220029837	Individual	Mauricio Antonio Riquelme Vásquez
41	114220030454	Individual	Mauricio Antonio Riquelme Vásquez
42	114220030727	Individual	Mauricio Antonio Riquelme Vásquez
43	115230067401	Individual	Mauricio Antonio Riquelme Vásquez
44	115230068567	Individual	Mauricio Antonio Riquelme Vásquez
45	172220010908	Individual	Mauricio Antonio Riquelme Vásquez
46	191220006826	Individual	Mauricio Antonio Riquelme Vásquez
47	201220005829	Individual	Mauricio Antonio Riquelme Vásquez
48	201230006656	Individual	Mauricio Antonio Riquelme Vásquez

ii. Infracción grave y reiterada a lo dispuesto en el número 1 de la Sección III de la Norma de Carácter General N°2.123, toda vez que, entre junio de 2022 y junio de 2025, en al menos 362 propuestas o solicitudes de incorporación a seguros colectivos asociados, al menos, a 5 pólizas colectivas comercializadas por la Compañía, según se detalla en el Anexo del presente Oficio



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2234-26-22700-E SGD: 2026020125823

Reservado, no se incluyó la leyenda obligatoria informativa dispuesta por la norma citada, que advierte que se está siendo incorporado como asegurado a una póliza o contrato de seguro colectivo, cuyas condiciones fueron convenidas directamente con la compañía de seguros.”

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

El análisis del Fiscal de la UI contenido en el Oficio de Cargos fue del siguiente tenor:

“A partir de los hechos descritos en la Sección II y de los antecedentes especificados en la Sección III, con relación a las normas citadas en la Sección IV de este Oficio, es posible observar lo siguiente:

La denuncia formulada por la DGSCM estaba referida a la comercialización de 22 pólizas de seguro realizada por Metlife Chile Seguros de Vida S.A., entre el 1° de junio de 2023 y el 30 de junio de 2024, efectuada a través de 6 agentes de ventas que no contaban con inscripción vigente al momento de la venta de tales seguros en el Registro de Agentes de Ventas de Seguros (“el Registro”) que, al afecto lleva esta Comisión, y por otro, a la no inclusión en las propuestas de seguros colectivos de la leyenda informativa que advierte que se está siendo incorporado “como asegurado a una póliza o contrato de seguro colectivo cuyas condiciones han sido convenias por (indicar contratante) directamente con la compañía de seguros”, según lo dispuesto en la Circular N°2.123. Esta circunstancia fue puesta en conocimiento de la DGSCM con ocasión de la Revisión Anual Auditoría Interna - Cumplimiento NCG°471 de Metlife en noviembre de 2024, en el que se analizó el período mencionado.

Atendido el tenor de la denuncia remitida, por medio de Oficio Reservado UI N°727/2025, de 23 de junio de 2025, esta Unidad de Investigación requirió información a la Aseguradora respecto de la situación descrita, solicitando, entre otros aspectos, “[i]nformar si, con ocasión de las personas mencionadas previamente, se detectaron otros casos de intermediación realizados por agentes o corredores de seguros sin registro vigente, en el período comprendido entre el 12.06.2022 y la fecha del presente oficio reservado. En su caso, se requiere indicar los nombres de los agentes y corredores, así como los números de pólizas nuevas y renovaciones efectuadas por año, acompañando copia de las mismas”.

Así, en su presentación de 1° de julio de 2025, recibida en respuesta al Oficio Reservado UI N°727/2025, la Compañía remitió un archivo Excel, en el que consta que, además, durante el año 2023, había comercializado 10 pólizas a través de dos agentes que no se encontraban inscritos en el Registro a la fecha de su colocación. Uno de tales agentes era el Sr. Mauricio Antonio Riquelme Vásquez, cuyo nombre no figuraba en la denuncia remitida por la DGSCM y a través de quien la Compañía había comercializado 3 de las 10 pólizas informadas adicionalmente.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2234-26-22700-E SGD: 2026020125823

Posteriormente, por presentación de 11 de septiembre de 2025, recibida en respuesta al Oficio Reservado UI N°1.083/2025, la Aseguradora señaló: “En esta oportunidad, hemos ampliado el análisis al total del período durante el cual el Sr. Riquelme prestó servicios para nuestra Compañía, lo que ha permitido identificar pólizas adicionales no consideradas en la revisión inicial, ya que aquella respuesta se circunscribió únicamente al período correspondiente al año 2023”. De este modo, a las 3 pólizas comercializadas a través del Sr. Mauricio Antonio Riquelme Vásquez, Metlife sumó otras 16, totalizando 19 pólizas colocadas en períodos en los que el Sr. Riquelme no contaba con inscripción vigente en el Registro.

De lo anterior se tiene que, a pesar de no haberse incorporado en las correspondientes nóminas mensuales o de haberse eliminado de las mismas y, por ende, no formar parte del Registro, la Sociedad comercializó, al menos, 48 pólizas 43 individuales y 5 colectivas, a través de, al menos, 7 agentes en el período comprendido entre junio de 2022 y junio de 2025.

1. De la comercialización de seguros a través de agentes de ventas no inscritos en el Registro de Agentes de Ventas de Seguros.

El inciso primero del artículo 57 del DFL N°251 establece que: “los seguros pueden ser contratados ya sea directamente con la entidad aseguradora, a través de sus agentes de ventas, o por intermedio de corredores de seguros independientes de éstas”. Más adelante, el inciso tercero de la disposición citada señala que: “Tales agentes deberán inscribirse en el registro especial que llevará la Comisión para el Mercado Financiero; quedarán sujetos a su fiscalización, y podrá exigírseles los mismos requisitos establecidos para los corredores de seguros en los artículos 58 y 59 siguientes.

A su turno, la Sección I de la Norma de Carácter General N°471, en lo que interesa, dispone:

“La inscripción de la nómina de agentes que por cuenta de la compañía de seguros solicitante comercialicen o vendan seguros, deberá ser solicitada previo al inicio de funciones de dichos agentes y dentro de los dos primeros días hábiles de cada mes. La nómina cuya inscripción se solicite cada mes deberá contener la lista completa de agentes de ventas debidamente individualizados (...). La referida nómina deberá contener a aquellos agentes que fueron informados en nóminas anteriores y que permanecen prestando funciones a la compañía, y aquellos que se incorporan por primera vez a la misma. Si un agente deja de prestar funciones para la compañía en un determinado mes, este deberá ser eliminado de la nómina que se presenta al mes inmediatamente posterior. La nómina que se remita cada mes deberá contener los cambios que ocurrieren en los datos de identificación de aquellos que se mantuvieron en dicha nómina. En caso que no existieran cambios en la nómina entre un mes y otro, la compañía igualmente deberá remitirla a la Comisión, no teniendo este acto cobro alguno.

La referida nómina será inscrita en el Registro de Agentes de Ventas de Seguros que lleva esta Comisión.



Las compañías serán responsables de que la nómina que se remita a este Servicio cada mes se encuentre actualizada, esto es, que contemple la eliminación de aquellos agentes que ya no presten servicios a la compañía, incorpore a los nuevos agentes y actualice la información de identificación si así fuere el caso.”

De las normas transcritas se tiene, en primer lugar, que las compañías aseguradoras pueden comercializar seguros a través de agentes de ventas, quienes, para desarrollar su actividad, deben encontrarse inscritos en el Registro y cumplir una serie de requisitos.

En segundo término, se observa que, para efectos de realizar la inscripción de los agentes en el Registro de Agentes de Ventas de Seguros, mensualmente, las compañías deben individualizarlos en una nómina que las respectivas aseguradoras remitirán a este Servicio.

Por último, de acuerdo con la normativa citada, las compañías, tienen la responsabilidad de que la nómina que cada mes se remite a la CMF se encuentre actualizada, realizando las incorporaciones y eliminaciones que sean procedentes para cada período.

En la especie, y tal como se muestra en el cuadro incorporado en el número 2 de la Sección II del presente Oficio Reservado, consta que, entre junio de 2022 y junio de 2025, la Compañía colocó, al menos, 48 pólizas 43 individuales y 5 colectivas, a través de, al menos, 7 agentes de ventas que no se encontraban inscritos en el Registro, toda vez que, en los diferentes meses comprendidos en el período mencionado, Metlife no actualizó las respectivas nóminas mensuales que remitió a la CMF, vulnerado de ese modo las normas que regulan la comercialización de seguros.

2. Del incumplimiento de la normativa que regula la contratación colectiva de seguros.

El número 1 de la Sección III de la Norma de Carácter General N°2.123, dispone que:

“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 la siguiente leyenda obligatoria:

IMPORTANTE



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2234-26-22700-E SGD: 2026020125823

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 la especie y de acuerdo con lo informado por Metlife-, entre junio de 2022 y junio de 2025, en al menos 362 propuestas o solicitudes de incorporación vinculadas a las 5 pólizas colectivas comercializadas por la Compañía, a través de la Sra. Laura Alejandra Hernández González, no se incluyó la leyenda informativa ya citada, según lo dispuesto en la Circular N°2123.”

II.3. MEDIOS DE PRUEBA APORTADOS AL PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO.

1. Mediante Oficio Reservado UI N°1.378/2025, de 14 de noviembre de 2025, se informó de la apertura de un término probatorio.

2. Por presentación de 27 de noviembre de 2025, la Aseguradora acompañó los siguientes antecedentes:

i. Un documento pdf que contiene los (6) Certificados de Cumplimiento NCG N° 471 respecto de los siguientes agentes: Trinidad Bravo Villalón, Silvia Elena Díaz Oyaneder, Yorqui Haydee Martinez Péndola, Mónica Scarlett Gómez Guarache, Elsa Loreto Gajardo Ramos, Laura Alejandra Hernández González. Se hace presente que todos estos agentes se encuentran o han encontrado en el Registro que lleva la CMF.

ii. Copia simple de la Política de Inscripción y Acreditación de Agentes de Ventas de Seguros y Agentes de Rentas Vitalicias vigente aprobadas por el Directorio de la Compañía.

3. Por presentación de 1° de diciembre de 2025, se acompañó documento descrito como “*Propuesta seguro en línea*”, solicitando, además, que se tuvieran por reiterados los antecedentes que constan en el expediente, descritos como:

“a) Cierre de planes de acción N°s 1, 2,3 y4;

b) Acta N°32 del Comité de Auditoría Interna de METLIFE de diciembre de 2024.

c) Acta de Sesión de Directorio”.

Asimismo, solicitó que se tuviera por reiterado el antecedente que consta en el expediente, descrito en sus propias palabras como “*Presentación de METLIFE CHILE SEGUROS DE VIDA S.A.*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2234-26-22700-E SGD: 2026020125823

de 5 de mayo de 2025, por la que se responde el Oficio Ordinario N°89188 que explica el proceso de venta presencial (“OTC”).

4. Audiencia realizada el día 1° de diciembre de 2025, en la que se llevó a cabo la diligencia de exhibición de la plataforma interna de capacitación de intermediarios denominada “*Distribution Academy Platform*” de la Aseguradora.

II.4. INFORME DEL FISCAL.

Mediante **Oficio Reservado UI N°1.490 de fecha 11 de diciembre de 2025**, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 51 inciso 2° del Decreto Ley N°3.538, habiéndose realizado todos los actos de instrucción y vencido el término probatorio, el Fiscal de la Unidad de Investigación remitió al Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero el expediente sancionatorio, informando el estado de éste y su opinión fundada acerca de la configuración de las infracciones imputadas a la Investigada.

II.5. OTROS ANTECEDENTES DEL PROCESO

Mediante **Oficio Reservado N°248.474** de 31 de diciembre de 2025, se citó a audiencia a la defensa, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto Ley N°3.538, la que se celebró el **8 de enero de 2026**.

III. NORMAS APLICABLES

1. Artículo 57 del Decreto con Fuerza de Ley N°251, sobre “Compañías de seguros, sociedades anónimas y bolsas de comercio”:

“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.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2234-26-22700-E SGD: 2026020125823

Tales agentes deberán inscribirse en el registro especial que llevará la Comisión para el Mercado Financiero; quedarán sujetos a su fiscalización, y podrá exigírseles los mismos requisitos establecidos para los corredores de seguros en los artículos 58 y 59 siguientes.

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

Los corredores de seguros son auxiliares del comercio de seguros, que deben asesorar a la persona que desea asegurarse por su intermedio, ofreciéndole las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses e ilustrándola sobre las condiciones del contrato, debiendo asistirle durante toda su vigencia, especialmente en las modificaciones que eventualmente correspondan y al momento de producirse un siniestro. Deben también asesorar a la compañía aseguradora verificando la identidad de los contratantes, la existencia de los bienes asegurables y entregándole toda la información que posean del riesgo propuesto.

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

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

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

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

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

2. Artículo 517 del Código de Comercio:

“Contratación colectiva de seguros. Hay contratación colectiva de seguros en aquellos casos en que mediante una sola póliza se cubra a un grupo determinado o determinable de personas vinculadas con o por el tomador.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2234-26-22700-E SGD: 2026020125823

En este caso llámase tomador o contratante, a quien celebra el contrato por el grupo asegurado.

A través del tomador, el asegurador deberá entregar a cada uno de los asegurados que se incorporen al contrato de seguro colectivo, una copia de la póliza, o, al menos, un certificado que acredite la cobertura. En el último caso, tanto el asegurador como el tomador y el corredor del seguro, deberán mantener a disposición de los interesados una copia de la póliza.

El asegurador deberá, también, notificar a los asegurados a través del tomador, todas las modificaciones del seguro, las que sólo podrán efectuarse y regir, a partir de la siguiente renovación del contrato. Las modificaciones no informadas serán inoponibles al asegurado.

En tal evento, el asegurado podrá renunciar al contrato mediante comunicación escrita dirigida al asegurador, dentro de los diez días siguientes de recibida la notificación, en cuyo caso deberá restituirse la prima que se hubiere abonado desde la modificación.

Si la comunicación de renuncia se hubiere presentado ante el tomador o el intermediario, se presumirá su conocimiento por el asegurador a contar de la fecha de su presentación.

El tomador es responsable de los daños causados por su actuación en las pólizas colectivas en que intervenga, sin perjuicio de la responsabilidad del asegurador por las gestiones que hubiere encomendado. El asegurador no podrá oponer al asegurado los errores, omisiones o deficiencias del tomador.

En este tipo de contratos de seguro, la indemnización de los siniestros cede a favor del asegurado afectado por ellos, o del beneficiario, en su caso."

3. Sección I de la Norma de Carácter General N°471, que "Regula la inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de Seguros":

"La inscripción de la nómina de agentes que por cuenta de la compañía de seguros solicitante comercialicen o vendan seguros, deberá ser solicitada previo al inicio de funciones de dichos agentes y dentro de los dos primeros días hábiles de cada mes. La nómina cuya inscripción se solicite cada mes deberá contener la lista completa de agentes de ventas debidamente individualizados. En el caso de las compañías del segundo grupo, deberá indicar si éstos comercializan o no seguros de rentas vitalicias en los términos señalados en la Ficha Técnica. La referida nómina deberá contener a aquellos agentes que fueron informados en nóminas anteriores y que permanecen prestando funciones a la compañía, y aquellos que se incorporan por primera vez a la misma. Si un agente deja de prestar funciones para la compañía en un determinado mes, este deberá ser eliminado de la nómina que se presenta al mes inmediatamente posterior. La nómina que se remita cada mes deberá contener los cambios que ocurrieren en los datos de identificación de aquellos que se mantuvieron en dicha nómina. En caso que no existieran cambios en la nómina entre un mes y otro, la compañía igualmente deberá remitirla a la Comisión, no teniendo este acto cobro alguno.



La referida nómina será inscrita en el Registro de Agentes de Ventas de Seguros que lleva esta Comisión.

Las compañías serán responsables de que la nómina que se remita a este Servicio cada mes se encuentre actualizada, esto es, que contemple la eliminación de aquellos agentes que ya no presten servicios a la compañía, incorpore a los nuevos agentes y actualice la información de identificación previamente remitida si así fuere el caso.”

4. Número 1 de la Sección III de la Norma de Carácter General N°2.123, que “Imparte instrucciones sobre: i. información a incluir en pólizas de seguros; ii. información de las primas y comisiones; iii. reglas para seguros contratados en forma colectiva, iv. Normas generales sobre información a entregar al público acerca del asegurador y corredor de seguros, y; v. normas sobre promoción, publicidad y oferta de seguros y de beneficios asociados a la contratación de pólizas de seguros”:

“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 la 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.”

IV. DESCARGOS Y ANÁLISIS.

IV.1 DESCARGOS.

Con fecha 11 de noviembre de 2025, la defensa presentó sus descargos.

En los descargos, hace presente que el procedimiento se rige por las disposiciones del D.L. N°3538 de 1980, configurando un sistema administrativo-sancionador, enmarcado en los



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2234-26-22700-E SGD: 2026020125823

principios de dicha rama del Derecho, con especial atención al debido proceso y a la Política Sancionatoria de la Comisión.

En ese orden de consideraciones, plantea que todos los participantes en dicho procedimiento deben aplicar los principios de legalidad, esto es, que la aplicación de una sanción se funde en una infracción expresamente prevista en la ley o en una norma dictada conforme a ella. Además, se requiere que la conducta infraccional esté determinada con claridad y exactitud, impidiendo sancionar por analogía o extensión interpretativa.

Expresa que, además, todo procedimiento administrativo debe asegurar a los interesados la posibilidad de ser oídos, de formular alegaciones y de aportar pruebas y obliga a la entidad investigadora a delimitar con precisión el hecho y la norma infringida, que la potestad sancionadora es de ultima ratio, y de acuerdo a la Política Sancionatoria de la Comisión, la sanción sólo procede cuando la infracción resulta grave y afecta efectivamente los bienes jurídicos que busca proteger la CMF, esto es, la fe pública, la estabilidad del mercado y la protección de los asegurados.

Respecto de la comercialización de 48 pólizas por medio de agentes de ventas no incluidos en el correspondiente Registro, indica que tal imputación no se ajusta al principio de legalidad ni tipicidad, pues no resulta claro si el reproche se basa en el hecho de haber comercializado pólizas mediante agentes no incorporados o si su fundamento es el envío a la Comisión de los Registros no actualizados, entre junio de 2022 y junio de 2025.

En ese sentido, manifiesta que la Comisión ha reconocido que el procedimiento de registro electrónico de agentes de ventas ha sido objeto de ajustes y desarrollos tecnológicos que han generado inconsistencias temporales, no atribuibles a las Compañías, sino que a procesos de migración o validación en el sistema SEIL y a la implementación de la NCG N° 471, situación que no solo habría afectado a la Compañía, sino a otras entidades, por lo que no le resultaría imputable.

A ese respecto, precisa que de la revisión del período en el que se habrían producido las eventuales infracciones, se advierte que corresponde a la entrada en vigor de la NCG N° 471, oportunidad en que la CMF realizó ajustes en sus sistemas informáticos.

Respecto del segundo cargo, manifiesta que también adolece de falta de tipicidad material, pues no existe una descripción típica, legal o reglamentaria, que sancione como infracción omitir una leyenda en la solicitud de incorporación de ciertas pólizas colectivas, pudiendo, por otra parte, establecer, en base a los distintos antecedentes acompañados, que se aportó toda la información requerida por el regulador y por la ley, incluida la leyenda.

En efecto, señala que en el Proceso de Suscripción se incluye una “*página de confirmación*” en que se despliega precisamente la leyenda “*IMPORTANTE: Usted está solicitando su incorporación como asegurado a una póliza o contrato de seguro colectivo cuyas condiciones*



han sido convenidas por Clínica INDISA directamente con MetLife Chile Seguros de Vida S.A.” para luego, en el archivo “pdf” que contienen el “Resumen de contratación”, incorporar en el cuadro de información importante la leyenda “Usted está solicitando su incorporación como asegurado a una póliza o contrato de seguro colectivo cuyas condiciones han sido convenidas por Clínica INDISA directamente con MetLife Chile Seguros de Vida S.A.”

Hace presente que, de acuerdo con la Política Sancionatoria de la CMF, una omisión puramente formal que no afecte la información entregada a los asegurados ni produzca daño, no es susceptible de ser sancionada, máxime si la información ha sido entregada en otras piezas documentales que forman parte de la documentación contractual.

De ese modo, concluye respecto de ambos cargos que no se ha acreditado ni se podrá acreditar daño alguno al bien jurídico tutelado por la normativa, esto es, a la fe pública, a la transparencia del mercado, o la debida protección de asegurados en un ambiente de Conducta de Mercado.

En torno a la infracción a los incisos primero y tercero del artículo 57 del DFL N°251 y a la Sección I de la Norma de Carácter General N°471, expone que el cargo resulta complejo, pues por una parte alude a comercializar, para luego referirse a enviar sin actualizar un determinado registro o nómina, lo que unido a que una de las normas supuestamente infringidas hace referencia a la persona del asegurado que busca contratar y no al agente ni a la Compañía.

Con todo, y considerando que el reproche dice relación con la venta de 48 pólizas –43 individuales y 5 colectivas– a través de 7 agentes de ventas seguros que no habrían estado incorporados en las nóminas o registros remitidos a la CMF, en la especie, y para cautelar el principio *non bis in idem*, puede estimarse que existe “unidad natural de acción” que se materializa en una “infracción de estado” mantenida en el tiempo, sin voluntad del infractor.

En efecto, tal como puede advertirse del cargo, éste deriva de una sola conducta atribuida a ciertos agentes, no resultando posible acumular los resultados de ésta como si se tratase de un concurso material de infracciones, de forma que en el evento de considerar que existió infracción, ésta corresponde a una única conducta, no pudiendo entenderse que han existido múltiples acciones u omisiones, y que éstas tuvieran el carácter de reiteradas y graves.

Señala que el 13 de abril de 2021 se publicó la Ley N° 21.314, cuyo artículo 5° modificó el artículo 57 del D.F.L. N°251, estableciendo que los agentes de ventas de seguros deberán inscribirse en el registro especial que llevará la CMF, y que mediante NCG N°471, que entró en vigor el 12 de junio de 2022, se estableció entre otras materias, requisitos para que los agentes de ventas puedan ser inscritos en el registro, entre los que se incluye el contar con “*conocimientos en materia de seguros o la experiencia técnica o profesional que defina la propia entidad aseguradora*”.

Tal exigencia se contempla con la finalidad de profesionalizar la distribución de seguros y su adecuación a las normas y principios de conducta de mercado, tales como trato justo,



transparencia y mitigación de conflictos, aunque muy particularmente los elementos conocidos como *know the law*, *know your customer*, *fit and proper* y *suitability*.

En ese sentido, señala que el Informe Final sobre Registros de Agentes de Ventas de Seguros emitido por la CMF con ocasión de la implementación de la NCG N° 471, estableció que tal reglamentación pretende “reducir trámites y tiempos de respuesta asociados al proceso, haciéndolo más eficiente tanto para la propia compañía de seguros como para la Comisión” y “generar una modalidad de registro simplificado” que unifique el envío de información.

De lo anterior, afirma que el Registro, principalmente busca uniformar y centralizar la información de los agentes que se desempeñan en la comercialización de seguros, permitiendo a la CMF contar con un instrumento de carácter administrativo e informativo.

De ese modo, expone que la inclusión en el Registro no “sanitiza” la venta ni la asesoría, ni constituye una certificación del nivel de conocimientos del agente, pues corresponde a las compañías verificar y acreditar los requisitos y conocimientos suficientes de los agentes antes de su incorporación en la nómina mensual que se remite a la CMF.

De ese modo, se reconoce que los programas de capacitación, acreditación y actualización de conocimientos son definidos y administrados por las aseguradoras, conforme a un estándar de autorregulación.

A su vez, precisa que la CMF ha reconocido dificultades en el sistema SEIL y de otras funcionalidades, de forma que la no inclusión o inclusión tardía de algún agente, que en todo caso, representa un porcentaje mínimo, si bien puede ser considerada como una omisión, no puede ser calificada como una infracción grave y menos reiterada.

Además, señala que de acuerdo con la naturaleza y propósitos del Registro en comento, se trata de 48 comercializaciones de 127.493 del período fiscalizado, atribuidas a agentes que eventualmente no estaban incluidos en el Registro, sin afectar la validez ni la eficacia de la venta, ni el deber de asesoría, ni supuso la ausencia de conocimientos, cuyo control ha sido entregado a las aseguradoras.

La Compañía ha implementado una Política de Cumplimiento, y desarrolló un Plan de Capacitación de sus agentes de ventas para que puedan otorgar a los clientes una asesoría que permita ofrecer el producto que satisfaga sus necesidades, así como para orientarlos en todo momento, especialmente en caso de un siniestro.

Asimismo, indica que los 7 agentes cuya actividad motivó el cargo de que se trata, aprobaron sus planes de capacitación y cuentan con certificados de haber cursado cursos presenciales y telemáticos y otras actividades formativas vía DISTRIBUTION ACADEMY PLATFORM, creada a estos efectos en virtud de la Política antes referida.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2234-26-22700-E SGD: 2026020125823

A mayor abundamiento, sostiene que en la especie no se ha afectado los bienes jurídicos que se pretende proteger con las normas que se estiman incumplidas ni aquellos cuya tutela corresponde a la CMF, esto es, 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, por lo que no resulta procedente que ante tal falta de afección, se sancione a la Compañía.

Expone que el artículo 529 número 1° del Código de Comercio exige a las compañías prestar asesoría al asegurado, ofrecerle las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses, ilustrarlos sobre las condiciones del contrato y asistirlo durante toda la vigencia, modificación y renovación del contrato y al momento del siniestro, regla que se replica para los Corredores en el artículo 10 del D.S. N°1055 para el caso en que el contrato se intermedie por esa vía.

En ese orden de consideraciones, expone que el legislador tuvo especial atención respecto de la obligación de asesoría, que se funda en la protección del asegurado en toda la cadena contractual, e incluso en forma previa, dada la asimetría entre asegurador y cliente.

Según detalla, lo que pretende la ley es que *“el asegurado reciba información adecuada, tanto al momento de contratar, durante la vigencia del contrato especialmente en caso de siniestro. Para ello prescribe que el asegurador en caso de contratación directa o por intermedio de sus agentes de ventas, está obligado a prestar al asegurado asesoría sobre los seguros que convienen a sus necesidades y durante toda la duración del contrato, especialmente cuando ocurra un siniestro...”*.

De lo anterior, infiere que la Ley N°20.667 vino a reforzar la obligación de asesoría poniendo sobre los hombros del asegurador el cumplimiento de deberes precontractuales y contractuales, sin que dicha obligación se encuentre garantizada por la inclusión o no en un Registro, sino que por la efectividad de *“fit and proper”*, lo que se cumple mediante capacitación, seguimiento, monitoreo, etc., a cuyo efecto precisa que si bien la Compañía dejó de registrar a un número muy menor de agentes de ventas en un determinado periodo, en todo momento sus agentes de ventas prestaron una asesoría *suitable, proper, fit y sufficient*, sin que a la fecha existan reclamos sobre el particular.

Adicionalmente, hace presente que las 48 pólizas comercializadas, 43 individuales y 5 colectivas, a través de, al menos, 7 agentes de ventas seguros que no estaban incorporados en las correspondientes nóminas que la Compañía envió sin actualizar entre junio de 2022 y junio de 2025 a la CMF representan el 0,037% del total, lo que demuestra que se trata de una cuestión accidental.

Con todo, hace presente que el Directorio de la Compañía aprobó la Política de Cumplimiento NCG 471, así como el Plan de Capacitación de los agentes de ventas con el propósito de otorgar la debida asesoría a los clientes, agregando que existe un Manual de Procedimientos para asegurar el registro de los agentes de ventas desde su ingreso, estableciendo los controles para



que en cualquier caso no se emitiera una póliza en la que hubiese intervenido un agente de ventas sin registro, todo lo cual tuvo lugar en forma previa al inicio del presente proceso administrativo, lo que demuestra la disposición de la Compañía a ajustarse a la normativa vigente.

Por otra parte, y en relación con la eventual omisión de la leyenda contemplada en la Circular N°2.123, que establece la obligación de incorporar en la propuesta o en la solicitud de incorporación a pólizas colectivas una leyenda o advertencia al asegurado, sostiene que tiene como propósito reforzar el principio de información y la protección de los asegurados, particularmente en los contratos colectivos en que el contratante no coincide con la persona del asegurado sino que lo representa ante la compañía en el proceso de negociación y conclusión de las condiciones negociales.

En ese sentido, y al referirse a deberes de información al consumidor, a su juicio se trata de aspectos que quedan bajo la tutela de la Ley N°19.496 de protección a los derechos del consumidor y, sólo en lo no regulado por ésta, a otras disposiciones de rango también legal, entre las que se encuentran aquellas en las que el legislador ordena a la CMF a dictar Normas de Carácter General.

Ahora bien, señala que la Circular N°2.123 dice relación con la determinación de estándares de cumplimiento respecto de situaciones en que el legislador no incluyó a la CMF, y más aún, sin atribuirle potestad de crear conductas sancionables ya establecidas en cuerpos normativos de rango superior, de forma que la CMF carece de facultades para imponer la leyenda de esa clase por medio de una Circular y, con mayor razón, carece de potestad para perseguir su falta de incorporación, pues el legislador no la ha autorizado.

Con todo, manifiesta que los procesos de venta observados eran presenciales, y que, previo a la formalización de la contratación, se informa a los asegurados sobre las principales condiciones del seguro, incluyendo la naturaleza colectiva del contrato, riesgos cubiertos y excluidos, monto asegurado, deducibles, valor de la prima, etcétera, y que para reforzar los mecanismos de información al asegurado, implementó ajustes al proceso de suscripción, de manera que la solicitud de incorporación incluya expresamente las condiciones del seguro exigidas por la Circular N°2.123, no sólo en la propuesta sino que también al momento de confirmar la contratación, oportunidad en que el asegurado visualiza tanto el condicionado particular como el condicionado general de la póliza, con el detalle de términos y condiciones correspondientes, incorporándose una leyenda explícita que indica que el asegurado se estaba incorporando a una póliza o contrato de seguro colectivo, cuyas condiciones han sido convenidas directamente entre el contratante y METLIFE, destacada dentro del recuadro “*Información Importante*” que forma parte del documento de contratación.

Señala que, además, al finalizar el proceso, se remite al asegurado por correo electrónico copia de la solicitud de incorporación, junto con un resumen de las condiciones del seguro y con toda la documentación mencionada, cumpliéndose, a su juicio, con lo requerido por la Circular



N°2123, y que esa misma leyenda aparece en muchas otras piezas contractuales entregadas oportunamente al cliente.

En ese sentido, reconoce que si bien se omitió la leyenda de que se trata, en la especie tuvo lugar la asesoría presencial, agregando que el deber contemplado en la Circular N°2.123 no se configura por la forma o ubicación gráfica de la leyenda, sino que por la existencia de información y de una asesoría clara y posteriormente verificable y que el bien jurídico que busca proteger o tutelar la Circular N°2.123 es la transparencia en la información al asegurado y la integridad de la información provista, lo que ha sido cumplido por la Compañía.

Agrega que la situación no ha generado daño o perjuicio a los asegurados y que la ausencia de una leyenda sólo aparece en el caso de la contratación de pólizas respecto de una clínica, lo que demuestra que se trata de una cuestión accidental.

En torno a este cargo, manifiesta que la existencia de políticas, procedimientos y de actos correctivos, da cuenta de la disposición de la Compañía a dar cumplimiento a la normativa vigente, a cuyo efecto, adoptó las medidas pertinentes para ajustarse a los requerimientos normativos.

Finalmente, en subsidio, solicita la aplicación de la sanción más leve, considerando, respecto del primer cargo, que se trata de una regla recientemente establecida y que ha entregado toda la información a los asegurados, en lo relacionado con el segundo cargo.

IV.2 ANÁLISIS.

1. En torno a lo expuesto en los descargos y en los antecedentes que rolan en el expediente administrativo, debe precisarse en primer término que la Compañía no contravirtió haber comercializado 48 pólizas (43 individuales y 5 colectivas) a través de 7 agentes de ventas seguros **no incorporados** en las nóminas remitidas a la Comisión, ni que en al menos 362 propuestas o solicitudes de incorporación a seguros colectivos, asociados al menos a 5 pólizas colectivas comercializadas por la Compañía, **no se incluyó la leyenda obligatoria** informativa exigida en la normativa.

En efecto, en torno a la primera de las situaciones observadas, la Compañía señala en sus descargos:



Es síntesis, basta analizar la naturaleza y propósitos del registro de agentes para advertir que una o más comercializaciones (48 de un total en el período fiscalizado de 127.943) esporádicas atribuidas a agentes eventualmente no incluidos en el Registro no sólo no afecta la validez ni la eficacia de la venta, sino que en los hechos podría ser hecha por una persona con más conocimientos que otra, o que en la práctica haya brindado una asesoría de excelencia. Es más, en su calidad de agentes, todas estas personas cumplieron con los requisitos que la ley les imponía y su inclusión el registro producto de las normativas antes mencionadas no afecta (ni afectó) la comercialización y el deber de asesoría, ni supuso la ausencia de conocimientos, cuyo control ha sido entregado, por lo demás, a las propias aseguradoras en la NCG N° 471.

Al respecto, debemos señalar que si bien METLIFE dejó de registrar a un número muy menor y casi insignificante de agentes de ventas un determinado periodo, en todo momento sus agentes de ventas prestaron una asesoría *suitable, proper, fit y sufficient*, de acuerdo a la importante batería de normas existentes en la materia, sin que hubiese hasta el día de hoy una sola queja a ese respecto, o una sola alegación de perjuicios como, por lo demás, fue informado a la UFI al contestar algunos de los Oficios Reservados que precedieron a los cargos.

A su vez, respecto de la omisión de la leyenda expone:

Como es de su conocimiento, y sin perjuicio de haberse omitido la leyenda, **pero no la asesoría presencial**, el deber contemplado en la Circular N° 2.123 no se

configura por la forma o ubicación gráfica de la leyenda, sino por la existencia de una información, y de una asesoría clara y posteriormente verificable.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2234-26-22700-E SGD: 2026020125823

7. Pero basta revisar los antecedentes entregados todos por METLIFE con prontitud y transparencia, para verificar que esta situación tuvo un alcance muy reducido

considerando que mi mandante comercializa innumerables pólizas colectivas a miles de asegurados individualmente considerados en el período en que se realizó la investigación materia del Oficio de Cargos, y la ausencia de una leyenda sólo aparece en el caso de la contratación de pólizas respecto de una clínica, lo que demuestra mediante simple lógica abstracta, que se trata de una cuestión accidental que no debiera ser capaz de levantar la fuerza del *ius puniendi* administrativo.

De ese modo, los incumplimientos acreditados en el presente procedimiento y los hechos reconocidos por la Compañía permiten establecer que:

- a) Entre junio de 2022 y junio de 2025, Metlife comercializó, al menos 48 pólizas a través de al menos 7 agentes de ventas que no estaban incorporados en las correspondientes nóminas remitidas a la Comisión.
- b) En al menos 362 propuestas o solicitudes de incorporación a seguros colectivos, asociados al menos a 5 pólizas colectivas comercializadas por la Compañía, no se incluyó la leyenda obligatoria informativa dispuesta por Circular N°2.123.

En torno a lo expuesto, cabe precisar que las compañías de seguros sólo pueden comercializar seguros a través de los canales que dispone el artículo 57 del DFL N° 251, esto es, *“directamente con la entidad aseguradora, a través de sus agentes de ventas, o por intermedio de corredores de seguros independientes de éstas”*, de forma tal que no es posible comercializar seguros por otra vía. El mismo artículo exige que *“Tales agentes deberán inscribirse en el registro especial que llevará la Comisión para el Mercado Financiero”*.

Ello importa también la obligación de incorporar (o eliminar en su caso) sus *agentes de ventas*, al Registro obligatorio dispuesto por el artículo 57 citado y la NCG N°471, de modo que la revisión



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2234-26-22700-E SGD: 2026020125823

y la incorporación de sus agentes constituye una obligación para la aseguradora, cuya infracción es sancionable acorde los términos del artículo 36 del DL N°3.538.

En este sentido, la obligación que recae sobre las compañías de seguros no constituye una exigencia meramente formal, sino una consecuencia directa de la existencia de un Registro previsto en el artículo 57 del DFL N° 251 y regulado en la NCG N°471.

Con motivo del presente procedimiento fue posible verificar que la Compañía no cumplió con el deber de mantener actualizada la nómina correspondiente, de modo que, pese a afirmar que existían mecanismos de revisión, lo cierto es que éstos no detectaron las situaciones observadas.

Por otra parte, en lo que se refiere al incumplimiento de la Circular N°2.123, cabe reiterar que, en lo aplicable, ella exige incluir la leyenda obligatoria que señala:

“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.”

En la forma expuesta, desde ya la misma Circular le atribuye relevancia a la exigencia regulatoria, al destacar que es una información importante, de modo que las compañías deben ser especialmente diligentes en su cumplimiento, lo que no ocurrió en este caso.

En lo que respecta a la adopción de medidas destinadas a reparar el mal causado o a evitar la reiteración de situaciones similares, tales actuaciones no desvirtúan la infracción ya consumada.

Por el contrario, dichas medidas confirman que la Compañía no contaba con controles apropiados y que es una obligación, por el giro que desarrolla, el adoptar medidas que permitan garantizar el cumplimiento normativo.

3. Luego de asentado lo anterior, debe precisarse que corresponde que las entidades fiscalizadas adopten las medidas tendientes a cautelar en todo momento el cumplimiento de las obligaciones legales y normativas a que se encuentran sujetas, de forma tal que las referidas exigencias son una carga propia del giro.

En ese orden de consideraciones, las Compañías de Seguros se encuentran obligadas a que sus agentes se encuentren incorporados en el Registro y que sus propuestas y solicitudes de incorporación a los seguros colectivos, se ajusten a las exigencias normativas especialmente previstas, con el objeto de cautelar que dicha actividad cumpla con los parámetros regulatorios, entregando a sus clientes la información que contempla la regulación aplicable a su actividad.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2234-26-22700-E SGD: 2026020125823

4. Cabe hacer presente que la política sancionatoria considera un marco general de aplicación. En ese contexto, no permite liberar de responsabilidad infraccional a la aseguradora, cuando se han constatado incumplimientos precisos a la normativa que rige el actuar de una compañía de seguros y que son sancionables en el marco previsto por el DL N°3.538.

5. En lo que respecta a que la Circular N°2.123, trataría materias de protección al consumidor y no sería de competencia de la CMF, debe precisarse que ella fue dictada en ejercicio de la facultad normativa que le corresponde a la Comisión, en su rol de regulador del mercado asegurador, y cuyo incumplimiento es sancionable, acorde con lo previsto en el artículo 3 del DL N°3.538 que asigna a esta Comisión la fiscalización de *“Las empresas dedicadas al comercio de asegurar y reasegurar, cualquiera sea su naturaleza, y los negocios de éstas”* y 36 del mismo Decreto Ley que faculta a la Comisión a sancionar a las sociedades fiscalizadas que *“que incurrieren en infracciones a las leyes, reglamentos, estatutos y demás normas que las rijan, o en incumplimiento de las instrucciones y órdenes que les imparta la Comisión”*.

En el mismo sentido, la letra m) del artículo 3 del DFL N°251 de 1931, Ley de Seguros, faculta expresamente a la Comisión a *“dictar, asimismo, las normas por las cuales deben regirse la intermediación y la contratación de seguros”*.

Así, se trata en particular de un incumplimiento acreditado a una norma emitida por la Comisión, referida a *“III. Reglas para Seguros Contratados en Forma Colectiva”* que rige el actuar de las aseguradoras en la comercialización de seguros.

En los términos expuestos, este descargo no resulta admisible.

6. En mérito de lo precedentemente expuesto, los descargos formulados no serán acogidos.

7. Finalmente, las circunstancias para determinar la entidad de la sanción a aplicar serán abordadas en la Sección VI de esta Resolución.

V. CONCLUSIONES.

Ha de considerarse que la Compañía no ha controvertido los hechos imputados y acreditados en el procedimiento sancionatorio.

En esta parte, hay que destacar que la Compañía comercializó seguros por medio de algunos agentes de venta no inscritos en el Registro, por un largo período de tiempo, entre junio de 2022 y junio de 2025; y que en un número relevante de propuestas y solicitudes de incorporación a seguros colectivos, no se incluyó la leyenda obligatoria exigida por la Circular N°2.123 y que la norma consigna como *Importante*.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2234-26-22700-E SGD: 2026020125823

Lo anterior, constituye una infracción al artículo 57 del DFL N°251 y a la Norma de Carácter General N°471, en cuanto establecen y regulan un registro especial para los Agentes de Venta de Seguros; y a la Circular N°2.123, que establece obligaciones especiales de información que deben brindar las compañías en la contratación de seguros colectivos.

VI. DECISIÓN

1. Que, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero ha considerado todas las presentaciones, antecedentes y pruebas contenidas y que se han hecho valer en el Procedimiento Sancionatorio, llegando al convencimiento que **METLIFE CHILE SEGUROS DE VIDA S.A.** incurrió en:

i. Infracción reiterada a lo dispuesto en los incisos primero y tercero del artículo 57 del DFL N°251 y a la Sección I de la Norma de Carácter General N°471, toda vez que la Aseguradora comercializó, al menos, 48 pólizas -43 individuales y 5 colectivas-, a través de, al menos, 7 agentes de ventas seguros que no estaban incorporados en las correspondientes nóminas que Metlife envió sin actualizar en el período comprendido entre junio de 2022 y junio de 2025 a este Servicio y, por tanto, no estaban inscritos en el Registro de Agentes de Ventas de Seguros ni habilitados para la venta de seguros.

ii. Infracción reiterada a lo dispuesto en el número 1 de la Sección III de la Circular N°2.123, toda vez que, entre junio de 2022 y junio de 2025, en al menos 362 propuestas o solicitudes de incorporación a seguros colectivos asociados, al menos, a 5 pólizas colectivas comercializadas por la Compañía, no se incluyó la leyenda obligatoria informativa dispuesta por la norma citada, que advierte que se está siendo incorporado como asegurado a una póliza o contrato de seguro colectivo, cuyas condiciones fueron convenidas directamente con la compañía de seguros.

2. Que, para determinar el monto de la sanción que se resuelve aplicar, además de la ponderación de todos los antecedentes incluidos en el Procedimiento Sancionatorio, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero ha tenido en consideración los parámetros que establece la legislación aplicable a este Procedimiento Sancionatorio, especialmente:

2.1. La gravedad de la conducta:

La conducta constitutiva de la infracción da cuenta de un incumplimiento manifiesto de las normas sobre comercialización de seguros que deben cumplir las compañías al operar a través de Agentes de Venta y en la comercialización de seguros colectivos.

Para tales efectos, la NCG N°471 regula expresamente el proceso de inscripción el Registro de Agentes de ventas. No obstante, la Compañía no adoptó oportunamente las medidas necesarias para cumplir con las exigencias normativas que implica el desarrollo de su actividad, permitiendo que intervinieran en una actividad especialmente regulada, personas no habilitadas para ello.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2234-26-22700-E SGD: 2026020125823

A su vez, tampoco se cumplió correctamente con la regulación para contratación colectiva de seguros, al no incluir una mención que la Circular N°2.123 califica como Importante, cuya finalidad es permitir a los asegurados una adecuada comprensión de los seguros.

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

Con motivo de la comercialización de seguros a través de Agentes de Ventas no inscritos, la Compañía percibió primas por **UF 3.971**.

2.3. El daño o riesgo causado al correcto funcionamiento del Mercado Financiero, a la fe pública y a los intereses de los perjudicados con la infracción:

Que, si bien no se constató que producto del incumplimiento, se haya afectado al mercado, la conducta sancionada puede importar un riesgo, desde el momento en que se dejan de cumplir normas dirigidas a resguardar la comercialización de seguros por actores habilitados y la correcta información a los asegurados.

2.4. La participación de los infractores en la misma:

Que, no se ha desvirtuado la participación que cabe a la Investigada en la infracción imputada.

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

Revisados los archivos de esta Comisión, se registran las siguientes sanciones previas impuestas a la investigada los últimos 5 años:

- Resolución Exenta N°2.896, de 2021, multa de UF 1.500, por infracción a los artículos 515, 519 y 529 N°1 del Código de Comercio, la Norma de Carácter General N°171, la Circular N°2.148, la Circular N°1.935 y la Circular 2.123.
- Resolución Exenta N°5.077, de 2021, multa de UF 100 por infracción a la Norma de Carácter General N°139 y a la Circular N°2.022.

2.6. La capacidad económica de los infractores:

Metlife cuenta a septiembre de 2025, con un patrimonio de **M\$ 858.522.190.-**.

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



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2234-26-22700-E SGD: 2026020125823

Este Servicio ha aplicado en circunstancias similares, las siguientes sanciones.

- Resolución Exenta N°263, de 10 de septiembre de 2015, por medio de la cual se aplicó sanción de censura a BCI Seguros Generales S.A. por infracción al artículo 57 del DFL N°251.
- Resolución Exenta N°2.400, de 1° de julio de 2016, por medio de la cual se aplicó sanción de censura a AIG Chile Compañía de Seguros Generales S.A., por infracción al artículo 57 del DFL N°251.
- Resolución Exenta N°2.896, de 3 de junio de 2021, que aplicó a Metlife Chile Seguros de Vida S.A. la sanción de multa de UF 1.500, por infracción a los artículos 515, 519 y 529 N°1 del Código de Comercio, la Norma de Carácter General N°171, la Circular N°2.148, la Circular N°1.935 y la Circular 2.123.
- Resolución Exenta N°421, de 12 de enero de 2023, por medio de la cual se aplicó sanción de multa de UF 400.- a Mapfre Compañía de Seguros Generales de Chile S.A., por infracción a la Sección I de la Circular N°1.716, artículos 3, 57 y 58 del DFL N°251 y la NCG N°349.

2.8. La colaboración que los infractores hayan prestado a esta Comisión antes o durante la investigación que determinó la sanción:

Cabe precisar que la Investigada, informó por carta de 12 de marzo de 2025 de los hechos que constituyeron la infracción y que posteriormente implicaron la formulación de cargos y que adoptó con posterioridad, medidas tendientes a evitar la repetición de estos incumplimientos.

3. Que, en virtud de lo expuesto y habiendo considerado todas las presentaciones, antecedentes y pruebas contenidos en el procedimiento administrativo, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero en **Sesión Ordinaria N°484 de 19 de febrero de 2026**, dictó esta Resolución.

EL CONSEJO DE LA COMISIÓN PARA EL MERCADO

FINANCIERO, RESUELVE:

1. Aplicar a **METLIFE CHILE SEGUROS DE VIDA S.A.** la **sanción de multa**, a beneficio fiscal, ascendente a **100 Unidades de Fomento**, pagaderas en su equivalente en pesos a la fecha efectiva de su pago, por infracción al artículo 57 del DFL N°251, a la NCG N°471 y a la Circular N°2.123.
2. Remítase a la sancionada, copia de la presente Resolución, para los efectos de su notificación y cumplimiento.
3. El pago de la multa deberá efectuarse en la forma prescrita en el artículo 59 del DL N°3538. Para ello, deberá ingresar al sitio web de la Tesorería General de la República y pagar a través del Formulario N°87. El comprobante de pago deberá ser ingresado utilizando el módulo "CMF sin papeles" y enviado, además, a la casilla de correo electrónico multas@cmfchile.cl, para su visado y control, dentro del plazo de cinco días hábiles de efectuado el pago. De no remitirse, la Comisión informará a la Tesorería General de la República que no cuenta con el respaldo de



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2234-26-22700-E SGD: 2026020125823

pago de la multa, a fin de que ésta efectúe el cobro. Sus consultas sobre pago de la multa puede efectuarlas a la casilla de correo electrónico antes indicada.

4. En caso de ser aplicable lo previsto en el Título VII del DL N°3.538, díctese la resolución respectiva.

5. Contra la presente Resolución procede el recurso de reposición establecido en el artículo 69 del DL 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 DL 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.



Catherine Tornel León
Presidente (S)
Comisión para el Mercado Financiero



Beltrán De Ramón Acevedo
Comisionado
Comisión para el Mercado Financiero



Bernardita Piedrabuena Keymer
Comisionada
Comisión para el Mercado Financiero



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2234-26-22700-E SGD: 2026020125823