

REF.: APLICA SANCIÓN A SEGUROS  
GENERALES SURAMERICANA 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 1º 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 Decreto con Fuerza de Ley N°251, sobre Compañías de Seguros, Sociedades Anónimas y Bolsas de Comercio (DFL N°251 o Ley de Seguros)
3. Lo dispuesto en la Norma de Carácter General N°471, que “Regula la inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de Seguros”.

**CONSIDERANDO:**

**I. DE LOS HECHOS.**

**I.1. ANTECEDENTES GENERALES.**

1. Por Oficio Ordinario N°92.505, de 8 de mayo de 2025, la Dirección General de Supervisión de Conducta de Mercado (“**DGSCM**”) remitió a la Unidad de Investigación (“**UI**”) una denuncia en contra de Seguros Generales Suramericana S.A. (“Sura”, “Compañía”, “Aseguradora” o “Sociedad”), referida a la comercialización de seguros efectuada por intermedio de 25 agentes de ventas, los cuales, al momento de la suscripción, no se encontraban registrados en la nómina que es reportada periódicamente a esta Comisión.
2. Mediante Resolución UI N°31/2025, de 19 de mayo de 2025, el Fiscal de la UI inició una investigación a efectos de determinar si los hechos denunciados podían ser constitutivos de alguna infracción.

**I.2. HECHOS.**

1. Seguros Generales Suramericana S.A., RUT 99.017.000-2, es una compañía de seguros sujeta a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero (“**CMF**” o “**Comisión**”).



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-1771-26-72970-X SGD: 2026020096251

2. Según la información proporcionada por la misma Compañía, entre julio de 2023 y junio de 2025, comercializó, al menos, 5.349 pólizas a través de, al menos, 155 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.

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

Durante la investigación, el Fiscal de la Unidad de Investigación reunió los siguientes antecedentes:

1. Oficio Ordinario N°92.505, de 8 de mayo de 2025, por medio del cual la DGSCM formuló una denuncia en contra de Sura. En dicha denuncia, acompañó los siguientes antecedentes:

- 1.1. Informe de auditoría sobre inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de Seguros de Sura, de noviembre de 2024.
- 1.2. Oficio Ordinario N°17.146, de 23 de enero de 2025, por el cual este Servicio solicitó a la Compañía información respecto 3 agentes con los que habría operado, sin encontrarse su inscripción vigente en el respectivo registro, al momento de la comercialización.
- 1.3. Presentación de Sura de 30 de enero de 2025, por la que respondió el Oficio Ordinario N°17.146. En lo pertinente, la Aseguradora indicó que: *"Revisado el informe remitido a vuestra Comisión, se hace presente que éste contiene nueve casos de agentes con producción tramitada sin encontrarse vigente en el momento de la comercialización".*
- 1.4. Oficio Ordinario N°27.930, de 3 de febrero de 2025, por el cual la DGSCM rectificó el Oficio Ordinario N°17.146, en el sentido de señalar que se trataba de 25 agentes y no de 3.
- 1.5. Presentación de 10 de febrero de 2025, por la que la Aseguradora respondió el Oficio Ordinario N°27.930, en la que se indicó: *"Revisado el informe remitido a vuestra Comisión, se hace presente que éste contiene nueve casos de agentes con producción tramitada sin encontrarse vigente en el momento de la comercialización y adicionalmente se agregan los 16 agentes que tuvieron producción posterior a su salida, esto dando el total de 25 agentes indicados en el oficio. Se envía la información rectificada en Excel adjunto".*
- 1.6. Presentación de 21 de marzo de 2025, por la que la Aseguradora complementó su respuesta al Oficio Ordinario N°27.930, acompañando un archivo comprimido con las pólizas solicitadas.

2. Oficio Reservado UI N°645/2025, de 3 de junio de 2025, por el cual la Unidad de Investigación solicitó a la Compañía, lo siguiente:

- i. *"Singularizar todas las pólizas intermediadas (nuevas y renovaciones) por las Sras. (i) Carmen Jiménez; (ii) Claudia Valdés; (iii) Constanza Jiménez; (iv) Cristina Oyarce; (v) Flora Acuña; (vi) Gina Gahona; (vii) Janett Hernández; (viii) Johanna Díaz; (ix) Loreto Huerta; (x) María Rivas; (xi) Maricel Uribe; (xii) Marisela Molina; (xiii) Marta Yévenes; (xiv) Paula Muñoz; (xv) Rosa Villanueva; (xvi) Tatiana Godoy; y (xvii) Ximena Catalán; y los Sres. (xviii) César Castillo; (xix) Eduardo Albarrán; (xx) Gonzalo Salazar; (xxi) Juan*



Andrés Meneses; (xxii) Juan Pablo Ricci; (xxiii) Marco Olmedo; (xxiv) Mauricio Parada; y (xxv) Patricio Ojeda, entre el 01 de julio de 2023 y el 30 de junio de 2024.

ii. *Informar si, respecto de las pólizas intermediadas por las personas singularizadas en el número i. del presente Oficio Reservado entre el 01 de julio de 2023 y la fecha del presente Oficio Reservado, se denunciaron siniestros con cargo a aquellas. En la afirmativa, deberá singularizar dichos siniestros y señalar cuál fue la participación de dichas personas 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.*

iii. *Señalar si, desde el 12.06.2022 y hasta la fecha del presente Oficio Reservado, la Aseguradora ha recibido reclamos, denuncias o presentaciones respecto de las personas referidas en el número i. anterior y, en su caso, deberá remitir copia de aquellas y de las respuestas entregadas por la Compañía.*

iv. *Atendido que las personas mencionadas en el punto i. precedente participaron en la comercialización de pólizas sin contar con inscripción vigente en el Registro de Agentes de Ventas que, al efecto, lleva este Servicio, 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.*

v. *Informar el tipo de relación (comercial, laboral o de otra naturaleza) de la Compañía con las personas individualizadas en el punto i. del presente Oficio Reservado, vigencia de aquella y, en su caso, motivos por los cuales se puso término, acompañando copia de los antecedentes que sustenten su respuesta.*

vi. *Informar si, con ocasión de los casos detectados correspondientes a 25 agentes que habrían tramitado pólizas sin estar inscritos, se detectaron otros casos de comercialización de seguros con la intervención de agentes de ventas no informados por la Compañía, en el período comprendido entre el 01.07.2024 y la fecha del presente Oficio Reservado. En su caso, se requiere indicar los nombres de tales agentes y números de pólizas nuevas y renovaciones efectuadas, por año, acompañando copia de estas.*

vii. *Remitir cualquier otro antecedente asociado a la materia”.*

3. Presentación de 10 de junio de 2025, por medio de la cual la Sociedad respondió el Oficio Reservado UI N°645/2025:

A su respuesta, la Sociedad acompañó los antecedentes requeridos. En cuanto a la existencia de otros agentes, distintos a los originalmente, detectados, Sura adjuntó un archivo Excel, dando cuenta de 4.819 pólizas comercializadas a través de 134 agentes de ventas, de los cuales 130 no habían sido informados a este Servicio y que, por tanto, no estaban inscritos en el Registro de Agentes de Ventas que lleva la CMF, en el período comprendido entre julio de 2024 y junio de 2025.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-1771-26-72970-X SGD: 2026020096251

## II. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

### II.1. CARGOS FORMULADOS.

Mediante **Oficio Reservado UI N°1.170** de fecha 29 de septiembre de 2025, el Fiscal formuló cargos a **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.**, en los siguientes términos:

*"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, 5.349 pólizas a través de, al menos, 155 agentes de ventas de seguros que no estaban incorporados en las correspondientes nóminas que Sura envió sin actualizar en el período comprendido entre julio de 2023 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 Anexo del presente Oficio Reservado."*

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

En el Oficio Reservado UI N°1.170 de 2025, el Fiscal de la Unidad de Investigación efectuó el siguiente análisis:

*"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 530 pólizas de seguro realizada por Seguros Generales Suramericana S.A., entre el 1° de julio de 2023 y el 30 de junio de 2024, a través de 25 agentes de ventas de seguros que, o habían sido eliminados o no habían sido incorporados a las nóminas que las compañías aseguradoras deben remitir periódicamente a este Servicio y, por tanto, no estaban inscritos en el Registro de Agentes de Ventas de Seguros ("el Registro") al momento de la venta de tales seguros. Esta circunstancia fue puesta en conocimiento de la DGSCM con ocasión de la emisión del "Informe de Auditoría Interna Inscripción en el registro de agentes de venta [sic] de seguros", de Sura 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°645/2025, de 3 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 los casos detectados correspondientes a 25 agentes que habrían tramitado pólizas sin estar inscritos, se detectaron otros casos de comercialización de seguros con la intervención de agentes de ventas no informados por la Compañía, en el período comprendido entre el 01.07.2024 y la fecha del presente Oficio Reservado."*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-1771-26-72970-X SGD: 2026020096251

Así, en su presentación de 10 de junio de 2025, recibida en respuesta al Oficio Reservado UI N°645/2025, la Compañía remitió un archivo Excel, en que consta que comercializó 4.819 pólizas a través de 134 agentes de ventas, de los cuales 130 no habían sido informados en las nóminas de agentes mensuales en el período comprendido entre julio de 2024 y junio de 2025, y, por tanto, no se encontraban inscritos 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, a través de un total de 155 agentes, al menos, 5.349 pólizas, en el período comprendido entre julio de 2023 y junio de 2025.

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 previamente remitida 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.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-1771-26-72970-X SGD: 2026020096251

*En último término, 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, consta que, entre julio de 2023 y junio de 2025, la Compañía colocó, al menos, 5.349 seguros a través de, al menos, 155 agentes de ventas que no se encontraban inscritos en el Registro, toda vez que, en los diferentes meses comprendidos en el período mencionado, Sura no actualizó las respectivas nóminas mensuales que remitió a la CMF, vulnerando de ese modo las normas que regulan la comercialización de seguros".*

### II.3. MEDIOS DE PRUEBA.

1. Por Oficio Reservado UI N°1.249/2025 de fecha 20 de octubre de 2025, se decretó la apertura de un término probatorio de 10 días hábiles.

2. En los descargos, de fecha de 17 de octubre de 2025, la Aseguradora acompañó los siguientes antecedentes, descritos en sus propias palabras:

1. *"Política de Acreditación y Registro de Agentes de Venta de Sura.*
2. *Manual de Uso de Canal Asesor de Sura.*
3. *Procedimiento de Canal Asesor de Sura.*
4. *Código de Conducta de Sura".*

3. Con fecha 4 de noviembre de 2025, la defensa acompañó documentos descritos en sus palabras como:

*"(1) Denuncias y liquidaciones de siniestros relacionados con las pólizas comercializadas en contexto de las Infracciones (las "Denuncias y Liquidaciones");  
(2) Respaldos e información de acceso a la plataforma "Vivir el Aprendizaje" (la "Plataforma"); y  
(3) Informe titulado "Informe de Análisis de casos Oficio Reservado UI 1170 de la Comisión para el Mercado Financiero" (el "Informe")".*

4. Por medio del Oficio Reservado UI N°1.334/2025, de 5 de noviembre de 2025, se requirió a la Compañía:

*"1) Indicar los montos de las comisiones y otros incentivos pagados por la sociedad de su gerencia a los 155 agentes de ventas individualizados en el Anexo del presente Oficio Reservado, relativos a las 5.349 pólizas comercializadas por Suramericana a través de tales personas sin contar con inscripción vigente en el Registro de Agentes de Ventas de Seguros que lleva este Servicio. Las cifras deberán ser señaladas en Unidades de Fomento y desagregadas para cada persona y por año.*

*2) Informar los montos de prima recibida por la Aseguradora por las 5.349 pólizas colocadas (nuevas y renovaciones) por las personas individualizadas en el Anexo del presente Oficio Reservado. Las cifras deberán ser señaladas en Unidades de Fomento y desagregadas para cada persona y por año."*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-1771-26-72970-X SGD: 2026020096251

5. Con fecha 7 de noviembre de 2025, la Aseguradora dio respuesta al requerimiento formulado por medio del Oficio Reservado UI N°1.334/2025, acompañando la información solicitada en los archivos Excel denominados “Anexo OUI 1333(1334)-01” y “Anexo OUI 1333(1334)-02”.

En cuanto a las comisiones e incentivos pagados a los 155 agentes de ventas no inscritos en el Registro al momento de colocar las respectivas pólizas, la Aseguradora informó que, entre 2023 y 2025, pagó un total de UF 55.927,05.-

En lo relativo a la prima recibida por la comercialización de las 5.349 pólizas a través de agentes de ventas no incorporados en el Registro, la Compañía informó una cifra ascendente a UF 113.533,40.-

#### II.4. INFORME DEL FISCAL.

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 51 inciso 2º del DL 3538 y, habiéndose realizado todos los actos de instrucción y vencidos los términos probatorios, mediante **Oficio Reservado UI N°1.398 de fecha 19 de noviembre de 2025**, el Fiscal de la Unidad de Investigación remitió al Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero el Informe Final de la investigación y el expediente administrativo de este Procedimiento Sancionatorio, informando el estado de éste y su opinión fundada acerca de la configuración de las infracciones imputadas.

#### II.5. OTROS ANTECEDENTES DEL PROCESO.

1. Mediante **Oficio Reservado N°248.472 de fecha 31 de diciembre de 2025**, se citó a audiencia a la defensa, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 52 del DL 3.538, la que se celebró el día **8 de enero de 2026**.

2. Mediante presentación de 7 de enero de 2026, la defensa acompañó “Informe de Beneficio Económico preparado por Sura”. En sus conclusiones, señala:

*“Como se puede observar, el impacto económico para Sura de las 5.349 pólizas comercializadas a través de 155 agentes de ventas de seguros que no estaban incorporados en las correspondientes nóminas se envió sin actualizar a la CMF en el período comprendido entre julio de 2023 y junio de 2025 fue negativo. Sura no percibió utilidades o beneficios por su comercialización. Por el contrario, tales pólizas generaron pérdidas para Sura por UF 21.415”.*

3. Mediante comunicación de fecha 8 de enero de 2026, la defensa acompañó presentación exhibida en sus alegatos.

4. Mediante Oficio N°13.920 de fecha 20 de enero de 2026, se solicitó información adicional a Sura.

5. Mediante presentación de fecha 23 de enero de 2026, la defensa dio respuesta al Oficio N°13.920, acompañando diversos antecedentes. En la carta presentación, señala:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-1771-26-72970-X SGD: 2026020096251

*“En primer lugar, la información solicitada en el Oficio (relativa al “proceso de acreditación de los agentes de ventas materia de la formulación de cargos, en particular, la fecha de acreditación de conocimientos de cada uno de ellos y la fecha de venta de las pólizas respectivas”) se acompaña a través del archivo Excel denominado “Anexo Of. Ord. 13920”.*

*El Anexo Of. Ord. 13920 identifica las fechas en que cada agente obtuvo un certificado emitido por Sura por haber finalizado correctamente la formación “Acreditación agentes de venta seguros generales” ante la compañía y aquella en la que comercializó su primera póliza. Le hacemos presente que, del total de 155 agentes de venta de seguros, 151 realizaron sus cursos de acreditación en Sura, por lo que se acompañan adicionalmente los correspondientes certificados en formato \*.PDF. En relación con los cuatro agentes restantes, si bien antes de ingresar a la compañía los agentes acreditaron ante Sura haber realizado los cursos, lamentablemente Sura no cuenta con respaldos de ello. En cualquier caso, la fecha de venta de la primera póliza de esos cuatro agentes fue posterior al ingreso a Sura, por lo que sí se encontraban acreditados a esa fecha. Así, del universo completo de 155 agentes, solo catorce comercializaron su primera póliza sin contar previamente con el correspondiente certificado de acreditación.*

*En segundo lugar, Sura informa al H. Consejo que del total de 5.349 pólizas comercializadas objeto de este proceso administrativo, 3.278 (un 61,3%) correspondían a renovaciones y 2.071 (38,7%) a nuevas pólizas.*

*En tercer lugar, sin perjuicio de confirmar el contenido del Informe acompañado por Sura en el que se detalla que la comercialización de las 5.349 pólizas cuestionadas causó pérdidas a Sura por 21.415 Unidades de Fomento, y sin perjuicio de la información sobre siniestros que ya fue acompañada al expediente del proceso administrativo, Sura recopiló manualmente una serie de antecedentes que confirman ciertos costos en que la compañía incurrió en contexto de aquellas. En este acto, Sura acompaña al H. Consejo información sobre gastos asociados a (i) pagos de comisiones, consistentes en comprobantes de pago; y (ii) asistencias prestadas a clientes asegurados, a través de las correspondientes facturas y un archivo Excel llamado “Facturas\_Asistencias” que las sistematiza”.*

### III. NORMAS APLICABLES.

#### A. Artículo 57 del Decreto con Fuerza de Ley N°251, sobre Compañías de Seguros, Sociedades Anónimas y Bolsas de Comercio, que dispone:

*“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.*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-1771-26-72970-X SGD: 2026020096251

*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 correderos 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 correderos 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 asistirla 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 correderos 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.”*

**B. Sección I de la Norma de Carácter General N°471 de 2022, que “Regula la inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de Seguros”, que dispone:**

*“I. De la inscripción de agentes de ventas*

*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.”

#### IV. DESCARGOS Y ANÁLISIS.

##### IV.1. DESCARGOS.

Con fecha 17 de octubre de 2025, la Investigada evacuó sus descargos, los que fueron del siguiente tenor:

###### **A. Reconocimiento de hechos**

14. Para continuar colaborando sustancialmente con las facultades fiscalizadoras, investigativas y sancionatorias de la CMF, Sura reconoce que entre el 1º de julio de 2023 y el 30 junio de 2025 comercializó 5.349 seguros, a través de 155 Agentes de Ventas que no se encontraban debidamente registrados en el Registro de Agentes de Ventas de Seguros a tiempo de comercializar cada seguro.

###### **B. Circunstancias que inciden en la determinación de la eventual sanción**

15. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 36 del Decreto Ley Nº 3538 (el “DL 3538”), el artículo 44 del DFL 251 y en la Política Sancionatoria de la CMF (la “Política”), Sura estima respetuosamente que las Infracciones **no son merecedoras de sanción alguna**; y que, en el improbable evento de que se estime lo contrario, la sanción que corresponde aplicar es la de censura o reconvenCIÓN.

16. En primer lugar, puesto que tanto el DL 3538, como el DFL 251 prevén la posibilidad de que no se imponga sanción alguna como consecuencia de un incumplimiento normativo. En este sentido, el inciso primero del artículo 36 del DL 3538 expone que “las sociedades anónimas [...] sujetas a la fiscalización de la Comisión que incurrieren en infracciones a las leyes, reglamentos, estatutos y demás normas que las rijan [...] podrán ser objeto de la aplicación por parte de ésta de una o más de las siguientes sanciones”. A su turno, el artículo 44 del DFL 251, cuerpo legal especial, explica que “cuando las compañías no dieren cumplimiento a las disposiciones legales, reglamentarias o estatutarias que les incumban, la Superintendencia podrá sancionarlas [...]. Ambos preceptos dan cuenta que la imposición de una sanción es facultativa para la CMF.

17. En segundo lugar, puesto que, de acuerdo con la Política, resulta evidente que las Infracciones no son de una entidad suficiente como para justificar la imposición de una sanción. Esto se debe a que el fundamento de las facultades sancionatorias de la CMF se ha cumplido íntegramente



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-1771-26-72970-X SGD: 2026020096251

respecto de Sura, pues (i) las Infracciones no desestabilizaron el funcionamiento del mercado de seguros generales, en general, ni de las operaciones de Sura con sus clientes, en particular, y (ii) Sura subsanó los hechos que dieron lugar a las Infracciones, a la vez que implementó nuevos controles y mecanismos destinados a asegurar el cumplimiento de la normativa aplicable.

18. Adicionalmente, “el objetivo subyacente a la aplicación de sanciones por parte de la CMF” según la Política también se ha cumplido, antes de que fuera necesario sancionar a Sura. En particular:

- Sura ha dado cumplimiento a la normativa aplicable a sus Agentes de Ventas, a la vez que ha implementado nuevos controles, mecanismos y sistemas destinados a evitar que las Infracciones vuelvan a ocurrir (ver ¶ 13 supra);
- Sura no ha obtenido ganancias o beneficios asociados a las Infracciones; y
- Sura no ha afectado los intereses de sus asegurados; por el contrario, sus pólizas fueron contratadas sobre la base de criterios y términos objetivos, a la vez que Sura les ha dado la cobertura contratada.

19. Finalmente, puesto que –como se verá– concurren íntegramente una serie de circunstancias previstas en el artículo 38 del DL 3538 (y desarrolladas en la Política) como atenuantes de responsabilidad. Estas circunstancias en abstracto permiten definir tanto (i) la necesidad objetiva de imponer una sanción (cualquiera que sea), como (ii) la sanción específica a imponer y, (iii) dependiendo de la naturaleza de la sanción que se determine aplicar, su cuantía. En lo que a las Infracciones se refiere, su concurrencia demuestra que **no existe la necesidad objetiva de imponer sanción alguna a Sura**, y que, en el improbable evento de que se estime lo contrario, la sanción que corresponde aplicar es la de censura o reconvención.

(i) *Las Infracciones no son graves*

20. De acuerdo con lo dispuesto en el número 1 del artículo 38 del DL 3538, para determinar la procedencia de una sanción (o la aplicable) frente a una eventual infracción la CMF deberá considerar “la gravedad de la conducta”.

21. *Las Infracciones no poseen la gravedad necesaria para justificar la imposición de una sanción. En este sentido, diversos pasajes de la Política confirman que, de ser objetivamente necesaria una sanción, la forma óptima de reaccionar a las Infracciones consiste en la imposición de una censura.*

22. *Ante todo, puesto que los hechos que constituyen las Infracciones no afectaron el correcto funcionamiento del mercado de seguros o las operaciones de Sura. Tampoco fueron acompañados de “acciones destinadas a obstaculizar la labor de fiscalización”, ni tuvo lugar la entrega de información falsa por parte de Sura, ni se incumplieron instrucciones de la CMF. Por el contrario, Sura colaboró siempre, íntegra y oportunamente con la CMF.*

23. *Desde el punto de vista subjetivo, tampoco es posible colmar un estándar de gravedad que haga meritorio imponer una sanción diversa a la censura. En este sentido, la Política destaca que para la determinación de las sanciones aplicables se debe tener en cuenta si “ha existido conocimiento previo o representación de los efectos nocivos de la conducta eventualmente infraccional”, lo que no ocurre en este caso. Sura en ningún caso obró con dolo ni con displicencia o negligencia grave. Por el contrario, actuó con diligencia para procurar que se diera cumplimiento a la normativa que regula la comercialización de seguros generales, sin perjuicio*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-1771-26-72970-X SGD: 2026020096251

*de ciertos desajustes en la aplicación práctica de algunas de sus políticas y controles que provocaron la materialización de las Infracciones.*

*24. Finalmente, como consta en los Oficios, en cuanto se constataron las Infracciones por su área de Auditoría Interna, Sura reaccionó de inmediato, robusteciendo sus políticas y procedimientos, a través de la implementación de distintas medidas destinadas a enmendar el problema y asegurar eficazmente que no se reitere (ver ¶ 13 supra). De acuerdo con la Política, esto ha de ser “especialmente ponderado por el Consejo al momento de definir la imposición de sanciones”.*

*(ii) Sura no se benefició producto de las Infracciones*

*25. De acuerdo con lo dispuesto en el número 2 del artículo 38 del DL 3538, para determinar la procedencia de una sanción (o la aplicable) frente a una eventual infracción la CMF deberá considerar “el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción, en caso que lo hubiese”.*

*26. La Política expone que por “beneficio económico” ha de entenderse “toda ganancia, utilidad o provecho derivado directa o indirectamente de la acción u omisión constitutiva de la eventual infracción”.*

*27. Sura no obtuvo beneficios de las Infracciones, puesto que las pólizas comercializadas habrían sido ofrecidas a sus clientes en los mismos términos en que fueron ofrecidas en el contexto de las Infracciones. En este sentido, las condiciones comerciales y económicas de las pólizas ofrecidas por Sura a sus clientes no son determinadas arbitrariamente por sus Agentes de Ventas de Seguros, ya que existen políticas internas de Sura que fomentan la igualdad de trato y objetividad frente a sus clientes (ej. Código de Conducta). Sin perjuicio de no encontrarse registrados, los Agentes de Ventas cuestionados sí conocían dichas políticas internas (Sura las mantiene disponibles para su consulta) y, por tanto, ofrecieron las pólizas en cuestión en las mismas condiciones en que lo hubieran hecho en caso de estar inscritos.*

*28. Demuestra lo anterior, el hecho que Sura ha pagado oportunamente, y conforme a lo estipulado en las pólizas, todos los siniestros denunciados que han sido tramitados completamente a esta fecha. Por consiguiente, el efecto económico de su venta ha sido el mismo que se hubiera obtenido si los Agentes de Venta hubieran estado inscritos al momento de venderlas.*

*(iii) Las Infracciones no provocaron daños, ni riesgos, al correcto funcionamiento del mercado financiero o la fe pública. Tampoco existen clientes perjudicados por la Infracción*

*29. De acuerdo con lo dispuesto en el número 3 del artículo 38 del DL 3538, para determinar la procedencia de una sanción (o la aplicable) frente a una eventual infracción la CMF deberá considerar “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”.*

*30. Las Infracciones no provocaron daños al mercado de seguros generales, ni pusieron en riesgo su correcto funcionamiento. Tampoco afectaron la fe pública, ni perjudicaron a clientes de Sura. El propio Oficio de Cargos señala esta circunstancia, toda vez que la responsabilidad de Sura se limita a “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”, sin que se le impute haber causado menoscabo a clientes o instituciones.*

*31. En este sentido, los hechos que motivaron las Infracciones no tienen el efecto de “lesionar el correcto funcionamiento, desarrollo y estabilidad del mercado financiero, y la fe pública”, toda*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-1771-26-72970-X SGD: 2026020096251

vez que los términos comerciales en que se ofrecen pólizas a clientes no son determinadas arbitrariamente por los Agentes de Ventas, pues ellos deben relacionarse con clientes en forma veraz y no discriminatoria. Similarmente, las Infracciones no causaron pérdidas, ni daños a los clientes de las pólizas asociadas. Por el contrario, todos los siniestros asociados han sido tramitados por Sura en la forma prevista por la ley, normativa aplicable y políticas internas.

32. Los Agentes de Venta cuestionados, a pesar de no cumplir con la formalidad de estar inscritos, sí contaban con los conocimientos necesarios para asesorar adecuadamente a los clientes en la contratación de los seguros. Desde esta perspectiva, el interés de los asegurados estaba adecuadamente resguardado, siendo la falta de registro una infracción meramente formal.

33. Prueba de lo todo anterior es que, si bien Sura ha recibido algunos reclamos o comunicaciones de clientes relacionados con las pólizas contratadas por Agentes de Ventas – que, en cualquier caso, no escapan de los parámetros habituales–, estos no dicen relación con el rol que los Agentes de Ventas tuvieron en la contratación de las pólizas comercializadas en contexto de la Infracción. Adicionalmente, todas las comunicaciones y reclamos recibidos fueron resueltos y solucionados por Sura. Esta circunstancia también se encuentra prevista en la Política como elemento a considerar para determinar la intensidad de la eventual sanción aplicable y su magnitud.

34. A su turno, las Infracciones no afectaron la solvencia o situación patrimonial de Sura, ni siquiera generaron un riesgo de afectar aquellas (de hecho, las pólizas en cuestión representan solo un 0,15% del total de las suscritas en el periodo, correspondiente a 3.510.131). Por el contrario, Sura se mantuvo (y se mantiene) en pleno cumplimiento de sus obligaciones patrimoniales, sean de naturaleza regulatoria o frente a sus clientes.

(iv) *La participación de Sura en las Infracciones es limitada*

35. De acuerdo con lo dispuesto en el número 4 del artículo 38 del DL 3538, para determinar la procedencia de una sanción (o la aplicable) frente a una eventual infracción la CMF deberá considerar “la participación de los infractores en la misma”.

36. La participación de Sura en las Infracciones no deriva de hecho positivos, sino que de simples omisiones. En este sentido, no existieron actos orientados directamente a incurrir en las Infracciones, sino simples desajustes en la aplicación de controles, políticas y sistemas específicos destinados a prevenir incumplimientos regulatorios.

37. En este sentido, en la concreción de las Infracciones no hubo “intervención, conocimiento e involucramiento de directores y ejecutivos principales”, ni “conocimiento previo, o representación de los efectos nocivos de la conducta materia de la infracción”, ambos factores que la Política considera para ponderar la procedencia de una sanción, la eventual sanción aplicable y su magnitud.

(v) *Sura no ha sido sancionada con anterioridad por esta clase de Infracciones*

38. De acuerdo con lo dispuesto en el número 5 del artículo 38 del DL 3538, para determinar la procedencia de una sanción (o la aplicable) frente a una eventual infracción la CMF deberá considerar “el haber sido sancionado previamente por infracciones a las normas sometidas a su fiscalización”.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-1771-26-72970-X SGD: 2026020096251

39. *Sura no ha sido sancionada a propósito de esta misma clase de infracciones. El único precedente sancionatorio que involucra a Sura es la resolución Exenta N° 5075 de 10 de septiembre de 2021 que le impuso una sanción de multa por 150 UF, relacionado con infracciones de otra naturaleza, pues: (i) no se relacionan con el mismo bien jurídico objeto de este procedimiento administrativo, (ii) ni se basan en los mismos preceptos legales o regulatorios.*

*(vi) Los precedentes de la CMF dan cuenta que en las mismas circunstancias se ha aplicado la sanción de censura*

40. *De acuerdo con lo dispuesto en el número 7º del artículo 38 del DL 3538, para determinar la procedencia de una sanción (o la aplicable) frente a una eventual infracción la CMF deberá considerar “las sanciones aplicadas con anterioridad por la Comisión en las mismas circunstancias”. En este mismo sentido, la Política declara que la CMF “asegurará un trato sin discriminaciones arbitrarias cuando se ejerzan las facultades investigativas y sancionadoras”, lo que se concreta imponiendo sanciones que sean coherentes con los precedentes emanados de la CMF. De esta forma también se promueve la “predictibilidad” de las decisiones sancionatorias de la CMF, otra de las bases generales de la Política.*

41. *Por lo anterior, la Política expone que la CMF considerará las sanciones previas impuestas por la CMF, y la ex Superintendencia de Valores y Seguros, “siempre que las infracciones sancionadas sean homologables o comparables a aquellos cuya sanción se trata de determinar”, precisando que “una sanción previa es homologable cuando los hechos materia de infracción y la normativa aplicable sean similares”.*

42. *En este sentido, tanto la Resolución Exenta N° 263 de 10 de septiembre de 2015, como la Resolución Exenta N° 2400 de 1º de julio de 2016, ambas de la ex Superintendencia de Valores y Seguros, impusieron la sanción de censura frente a comprobadas infracciones del artículo 57 del DFL 251. En ambos casos, las compañías de seguros fueron sancionadas por haber intermediado seguros a través de agentas cuya inscripción en el Registro de Auxiliares del Comercio de Seguros había sido cancelada, situación absolutamente homologable a la descrita en el Oficio de Cargos.*

43. *La vigencia de estos dos precedentes fue reconocida recientemente por la CMF en la Resolución Exenta N° 421 de 12 de enero de 2023. A través de ella, se sancionó a una compañía de seguros generales por tres infracciones distintas con una sanción total de multa por 400 UF. En esa oportunidad, la sanción de multa se justificó atendida la multiplicidad de infracciones acreditadas y teniéndose presente que la CMF había impuesto una multa de 1.000 UF respecto de otra de las tres infracciones sancionadas (infracción del artículo 3 del DFL 251 y la Norma de Carácter General N° 124 de 2001), mientras que las infracciones al artículo 57 del DFL 251 en el pasado solo habían sido mercedoras de censuras.*

*(vii) Sura ha colaborado activamente con la CMF a propósito de los hechos que constituyen las infracciones, antes y durante la investigación*

44. *De acuerdo con lo dispuesto en el número 8 del artículo 38 del DL 3538, para determinar la procedencia de una sanción (o la aplicable) frente a una eventual infracción la CMF deberá considerar “la colaboración que éste haya prestado a la Comisión antes o durante la investigación que determinó la sanción”. La Política precisa que “el Consejo estimará que existe una colaboración del infractor” siempre que haya efectuado un “reconocimiento de los hechos materia de la infracción antes del inicio del procedimiento sancionatorio”.*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-1771-26-72970-X SGD: 2026020096251

45. *Este es el caso. Sura reconoció la existencia de los hechos antes de haber sido notificada del Oficio de Cargos, hito que da inicio al procedimiento sancionatorio.*

46. *El Oficio de Cargos reconoce expresamente esta colaboración. En particular, relata que Sura (i) al responder el Primer Oficio señaló que “Revisado el informe remitido a vuestra Comisión, se hace presente que éste contiene nueve casos de agentes con producción tramitada sin encontrarse vigente en el momento de la comercialización” y (ii) mediante presentación de 10 de febrero de 2025, indicó a la CMF “adicionalmente se agregan los 16 agentes que tuvieron producción posterior a su salida, esto dando el total de 25 agentes indicados en el oficio”. En lo que al período 1º de julio de 2024 al 30 de junio de 2025 se refiere, el Oficio de Cargos da cuenta de que fue Sura quién al responder el Oficio Reservado, proveyó a la CMF de los demás antecedentes que dan cuerpo al Oficio de Cargos (“la Compañía remitió un archivo Excel, en que consta que comercializó 4.819 pólizas a través de 134 agentes de ventas, de los cuales 130 no habían sido informados en las nóminas de agentes mensuales en el período comprendido entre julio de 2024 y junio de 2025, y, por tanto, no se encontraban inscritos en el Registro”).*

47. *A su turno, no ha existido por parte de Sura “negativa, omisión, ocultamiento o retardo injustificado en la entrega de la información solicitada” por la CMF, ni tampoco se ha dejado de cumplir íntegra y oportunamente con “los requerimientos de información formulados durante la investigación o el procedimiento”. Circunstancias que, de conformidad con la Política, impiden que exista colaboración sustancial.*

*En fin, de acuerdo con lo expuesto en estos Descargos, y en atención a lo dispuesto en el DFL 251, el DL 3538 y la Política, las Infracciones no han de ser objeto de sanción alguna; o, a lo sumo (en el improbable evento que se estime procedente una sanción), han de ser sancionadas con la imposición de una censura o reconvención. Esto se justifica por (i) la (baja) gravedad de las Infracciones, (ii) el hecho de que Sura no reportó beneficio alguno, ni tampoco se provocaron daños o riesgos al correcto funcionamiento del mercado, la fe pública o a clientes, (iii) la limitada participación de Sura en los hechos, (iv) la ausencia de sanciones previas impuestas a Sura por hechos de la misma naturaleza y (v) la colaboración prestada por Sura a propósito de los hechos. Finalmente, la existencia de decisiones previas homologables a la que motiva este procedimiento demuestra que de ser necesario imponer una sanción a Sura, la objetivamente idónea es la de censura o reconvención.*

*Finalmente, para el improbable caso en que se estime aplicar a Sura una sanción de multa por las Infracciones, solicitamos respetuosamente que su cuantía sea la más baja que el ordenamiento jurídico permita.”*

## IV.2. ANÁLISIS.

1. Se han formulado cargos a **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.** en los siguientes términos:

*“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, 5.349 pólizas a través de, al menos, 155 agentes de ventas de seguros que no estaban incorporados en las correspondientes nóminas que Sura envió sin actualizar en el período comprendido entre julio de 2023 y junio de 2025 a este Servicio y, por tanto, no estaban inscritos en el Registro de Agentes de Ventas de Seguros ni*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-1771-26-72970-X SGD: 2026020096251

*habilitados para la venta de seguros, según se detalla en el Anexo del presente Oficio Reservado."*

En dicho contexto, cabe destacar que se ha acreditado en este procedimiento que, durante el periodo comprendido entre julio de 2023 a junio 2025, Sura comercializó pólizas de seguros por intermedio de agentes de ventas.

A su vez, el DFL N°251 y la NCG N°471 de esta Comisión, disponen que la CMF llevará un Registro de Agentes de Ventas de Seguros en que se inscribirán aquellas personas que comercialicen seguros por cuenta de una compañía de seguros. Para dichos efectos, cada Aseguradora debe remitir periódicamente – y previo a que inician sus funciones - una nómina con los agentes de ventas que se desempeñarán durante el mes respectivo, nómina que debe ser debidamente actualizada, incorporando a nuevos ingresos y eliminando a agentes que ya no presten funciones a la compañía.

En ese contexto, durante los meses de enero y febrero de 2025, se efectuó un proceso de fiscalización a la Compañía, el que tenía como objetivo verificar el cumplimiento de las políticas, procesos y controles establecidos por la Aseguradora para los agentes de ventas, a través del informe preparado por el área de auditoría interna de la Compañía conforme lo requerido en la Sección II de la NCG N°471, correspondiente al periodo julio de 2023 a junio de 2024.

Dicho informe arrojó los siguientes resultados:

**La inscripción de los agentes previa al inicio de comercialización y registro de salida se muestran con cumplimiento mejorable** toda vez que se identificaron 9 de 119 agentes totales nuevos registrados ante el CMF dentro el periodo anual de revisión, con producción tramitada previo al mes correspondiente de registro representando el 0.08% con 53 pólizas tramitadas con prima de M\$ 24.571.996 (654 UF); además se identificó el reporte de 18 agentes por error operativo como nuevos, los cuales corresponden a agentes previamente vigentes. Por otro lado, se identificaron además 16 de 211 agentes totales con registro de salida ante el CMF, con producción tramitada posterior al mes de registro de salida representando el 0.08%

Inscripción en el registro de agentes de venta de seguros CHI2024ASE018  
fecha entrega: 2024/11/07

SURA © Todos los derechos reservados



### Informe de Auditoría Interna

#### Inscripción en el registro de agentes de venta de seguros

Seguros Generales Suramericana, S.A.  
Chile

con 477 pólizas con prima de M\$ 311.508.291 (8.291 UF; además se identificó el reporte de 84 agentes por error operativo como salidas, los cuales no corresponden ya que se mantienen vigentes en la compañía. La Auditoría Interna sugiere a la compañía además de reforzar periódicamente con los responsables de la tramitación de las altas y bajas la exigencia normativa, incorporar controles de monitoreo garantizando la tramitación de producción solo posterior al ingreso del agente y/o hasta previo a su salida, evaluar los agentes reportados como salidas y tramitar según corresponda ante el CMF.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-1771-26-72970-X SGD: 2026020096251

De esta forma, en respuesta a los requerimientos efectuados por la DGSCM, la Compañía informó *“Nueve casos de agentes con producción tramitada sin encontrarse vigente en el momento de la comercialización y adicionalmente se agregan los 16 agentes que tuvieron producción posterior a su salida”*.

Luego, en respuesta a requerimiento efectuado por la Unidad de Investigación mediante Oficio Reservado UI N°645/2025, Sura informó el hallazgo de 4.819 pólizas comercializadas a través de 134 agentes de ventas, de los cuales 130 no habían sido informados a este Servicio y que, por tanto, no estaban inscritos en el Registro de Agentes de Ventas que lleva la CMF, en el período comprendido entre julio de 2024 y junio de 2025.

Por lo tanto, se acreditó en el procedimiento que en el período comprendido entre julio de 2023 y junio de 2025, Sura comercializó, al menos, 5.349 pólizas a través de, al menos, 155 agentes de ventas de seguros que no estaban incorporados en las nóminas que debía inscribir periódicamente en el Registro de Agentes de Ventas de Seguros.

De esta forma, Sura comercializó pólizas de seguros a través de personas que no se encontraban debidamente inscritas en el Registro de Agentes de Ventas de Seguros, para efectos de desempeñar dichas funciones de forma previa a su inicio de funciones.

2. Establecido lo anterior, se debe hacer presente que Sura reconoce los hechos materia de la formulación de cargos, señalando en sus descargos lo siguiente:

*“A. Reconocimiento de hechos”*

*14. Para continuar colaborando sustancialmente con las facultades fiscalizadoras, investigativas y sancionatorias de la CMF, Sura reconoce que entre el 1º de julio de 2023 y el 30 junio de 2025 comercializó 5.349 seguros, a través de 155 Agentes de Ventas que no se encontraban debidamente registrados en el Registro de Agentes de Ventas de Seguros a tiempo de comercializar cada seguro.”*

Asimismo, en sus descargos manifiesta que estima que *“De conformidad con lo dispuesto en el artículo 36 del Decreto Ley N° 3538 (el “DL 3538”), el artículo 44 del DFL 251 y en la Política Sancionatoria de la CMF (la “Política”), Sura estima respetuosamente que las Infracciones no son merecedoras de sanción alguna; y que, en el improbable evento de que se estime lo contrario, la sanción que corresponde aplicar es la de censura o reconvención”*.

De esta forma, la Investigada reconoce expresamente los hechos materia de la formulación de cargos, no habiendo controversia al respecto. Más bien, la Investigada apunta su defensa a solicitar no se le aplique sanción o, la entidad de ésta y su monto, sea mínima.

3. En dicho contexto resulta necesario referirse a la normativa aplicable, debiendo tener en consideración que los incisos primero a cuarto del artículo 57 de la Ley de Seguros señalan lo siguiente:

*“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.*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-1771-26-72970-X SGD: 2026020096251

*Podrán ser agentes de ventas las personas que se dediquen a la comercialización o venta de seguros por cuenta de una compañía, no pudiendo prestar tales servicios en más de una entidad aseguradora en cada grupo de seguros, a excepción de los agentes de ventas de compañías que, conforme a lo señalado en el artículo 11 de esta ley, cubran riesgos de crédito, los que podrán, a su vez, prestar servicios en una entidad aseguradora del primer grupo que no esté facultada para cubrir estos riesgos.*

*Tales agentes deberán inscribirse en el registro especial que llevará la Comisión para el Mercado Financiero; quedarán sujetos a su fiscalización, y podrá exigírseles los mismos requisitos establecidos para los correderos 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.”*

Por su parte, esta Comisión dictó la Norma de Carácter General N°471 a efectos de regular la inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de Seguros. Dicha norma en su sección I establece lo siguiente:

#### *“I. De la inscripción de agentes de ventas*

*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.”*

De esta forma, la Ley de Seguros faculta a las compañías de seguros a comercializar pólizas por intermedio de agentes de venta, los que deberán cumplir con ciertos requisitos y estar inscritos en el registro especial que lleva esta Comisión al efecto, esto es, el Registro de Agentes de Venta de Seguros.

Asimismo, la ley establece que serán de responsabilidad de las compañías de seguros las infracciones, errores u omisiones en que puedan incurrir los agentes de ventas en el desempeño de su actividad.

Por su parte, la NCG N°471 regula la inscripción en el Registro de Agentes de Ventas que lleva esta Comisión, estableciendo –entre otras cosas– el procedimiento de inscripción, los requisitos



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-1771-26-72970-X SGD: 2026020096251

que deben cumplir los agentes de ventas y ciertos lineamientos respecto a la acreditación de conocimientos.

En virtud de lo expuesto, para que una compañía de seguros pueda vender seguros a través de un agente de ventas – esto es, una persona que comercialice pólizas por cuenta de la respectiva compañía – debe cumplir con ciertos requisitos establecidos en la ley y en la norma dictada por esta Comisión.

En lo principal, la persona que desee desempeñarse como agente de ventas de seguros debe estar inscrita en el Registro de Agentes de Ventas de Seguros y cumplir con ciertos requisitos de conocimientos y habilitantes. Para efectos de lo anterior, previo al inicio de funciones de dichos agentes y dentro de los dos primeros días hábiles de cada mes, la compañía respectiva deberá solicitar ante esta Comisión la inscripción de la nómina que individualice a las personas que se desempeñarán como agentes de ventas durante el mes respectivo.

Conforme lo anterior, dicha 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.

Lo anterior supone, asimismo, que las compañías serán responsables de que la nómina que se remita a este Servicio cada mes se encuentre actualizada, esto es, que contemple la individualización de los agentes que se mantienen de un mes a otro prestando funciones, 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. Ahora bien, en cuanto a los descargos en particular, cabe recalcar que la Compañía no controvierte los hechos ni la normativa aplicable, sino solamente refiere ciertos puntos que considera importantes al estimar la sanción a aplicar y su monto, en caso de corresponder. Dichos puntos serán analizados a continuación en el mismo orden que fueron expuestos en los descargos por la Defensa.

En primer término, en el procedimiento sancionatorio se acreditó que en el periodo comprendido entre julio de 2023 y junio de 2025, Sura comercializó, al menos, 5.349 pólizas a través de, al menos, 155 agentes de ventas de seguros que no estaban incorporados en las nóminas que debía inscribir periódicamente en el Registro de Agentes de Ventas de Seguros.

Estos hechos se encuentran reconocidos por la propia Aseguradora, no habiendo controversia respecto a los mismos ni respecto a la normativa aplicable.

Ahora bien, en cuanto a los descargos efectuados, la Defensa alega que existe la posibilidad que no se imponga sanción alguna como consecuencia de un incumplimiento normativo, fundado en que el inciso primero del artículo 36 del DL N°3.538, y el artículo 44 del DLF N°251, disponen respectivamente que la Comisión “podrá” imponer sanción a las compañías de seguros.



En lo particular, el artículo 20 N°4 del DL N°3538 establece que corresponderá al Consejo “*Resolver los procedimientos sancionatorios que se originen como consecuencia de la formulación de cargos, aplicando las sanciones que correspondan, según el caso*”.

Luego, el inciso primero del artículo 36 del DL N°3.538 dispone que “*Las sociedades anónimas y empresas bancarias sujetas a la fiscalización de la Comisión que incurrieren en infracciones a las leyes, reglamentos, estatutos y demás normas que las rijan, o en incumplimiento de las instrucciones y órdenes que les imparta la Comisión, podrán ser objeto de la aplicación por parte de ésta de una o más de las siguientes sanciones, sin perjuicio de las establecidas específicamente en otros cuerpos legales...*”.

Por su parte, el inciso primero del artículo 44 del DFL N°251 establece que “*En caso de incumplimiento de las órdenes que ella les imparte en ejercicio de sus atribuciones, o cuando las compañías no dieren cumplimiento a las disposiciones legales, reglamentarias o estatutarias que les incumban, la Superintendencia podrá sancionarlas, debiendo comunicar por escrito la resolución correspondiente. Las sanciones consistirán...*”.

En ese contexto, como ya se ha venido razonando en la presente resolución, los hechos materia de la formulación de cargos se encuentran acreditados, conforme a los antecedentes que obran en el expediente sancionatorio.

En virtud de lo anterior, la Aseguradora obró durante el periodo de tiempo en cuestión en contravención a la normativa aplicable, en lo que dice relación con el registro de Agentes de Ventas.

Por su parte, la facultad sancionadora es privativa de este Consejo, por lo cual de la ponderación de los antecedentes reunidos, hechos acreditados, entidad y gravedad es que este Consejo determina el tipo de sanción y su monto, en caso de corresponder.

Por otra parte, la Defensa alega que las infracciones no son de una entidad suficiente como para justificar la imposición de una sanción, entendiendo que “*las facultades sancionatorias de la CMF se ha cumplido íntegramente respecto de Sura, pues (i) las Infracciones no desestabilizaron el funcionamiento del mercado de seguros generales, en general, ni de las operaciones de Sura con sus clientes, en particular, y (ii) Sura subsanó los hechos que dieron lugar a las Infracciones, a la vez que implementó nuevos controles y mecanismos destinados a asegurar el cumplimiento de la normativa aplicable*”.

En esa línea, la Defensa precisa que:

“— *Sura ha dado cumplimiento a la normativa aplicable a sus Agentes de Ventas, a la vez que ha implementado nuevos controles, mecanismos y sistemas destinados a evitar que las Infracciones vuelvan a ocurrir (ver ¶ 13 supra);*  
— *Sura no ha obtenido ganancias o beneficios asociados a las Infracciones; y*  
— *Sura no ha afectado los intereses de sus asegurados; por el contrario, sus pólizas fueron contratadas sobre la base de criterios y términos objetivos, a la vez que Sura les ha dado la cobertura contratada.*”

Al respecto, se debe señalar que “*el cumplimiento a la normativa aplicable a sus Agentes de Ventas*” y “*la implementación de nuevos controles, mecanismos y sistemas*” no son eximenes de responsabilidad, ya que ello corresponde al cumplimiento de los deberes impuestos a una



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-1771-26-72970-X SGD: 2026020096251

entidad regulada, como es una compañía de seguros. La implementación de mejoras o mecanismos es parte del ejercicio de su actividad regulada y del cumplimiento de sus deberes legales.

Sura es una entidad cuya actividad se encuentra expresa y latamente regulada en la ley, dada la relevancia de la actividad que realiza, por lo que es fundamental el cumplimiento de los deberes impuestos normativamente para el desarrollo de su giro y funcionamiento del mercado de seguros.

En cuanto a las ganancias o beneficios asociados a las infracciones, nos referiremos en el apartado siguiente, a efectos de evitar reiteraciones innecesarias.

Por su parte, respecto a que los intereses de los asegurados no habrían sido afectados, se debe reiterar que las pólizas fueron contratadas por intermedio de personas que no estaban inscritas en el Registro dispuesto por la ley, lo cual es un requisito que el legislador ha dispuesto para que la comercialización se dé de la mejor manera posible identificando a los responsables de esas ventas.

Adicionalmente, en cuanto a las presentaciones efectuadas por la defensa con posterioridad a la audiencia, se observa que Sura acompañó antecedentes que informan respecto a la fecha de acreditación de conocimientos por parte de los agentes de ventas involucrados en la investigación y la fecha de venta de la primera póliza por éstos mismos.

Luego, en cuanto a que la comercialización de las pólizas de seguro objeto de este proceso administrativo le habría implicado costos y pérdidas a Sura, se debe destacar que dichos eventuales costos y/o pérdidas son parte del ejercicio del giro y del negocio, no siendo aceptable que la Compañía pretenda eludir o eximir su responsabilidad en los hechos aludiendo a que habría presentado costos en el ejercicio de su actividad. Los hechos han sido acreditados y, asimismo, el incumplimiento de la normativa que regula la especial actividad que realiza una compañía de seguros, los riesgos, costos o pérdidas en que incurra la entidad en el ejercicio de ésta no es eximiente de responsabilidad por las contravenciones que se observen en su actuar.

Finalmente, en cuanto a que supuestamente *“concurren íntegramente una serie de circunstancias previstas en el artículo 38 del DL 3538 (y desarrolladas en la Política) como atenuantes de responsabilidad”*, la Defensa se refiere a la gravedad de las infracciones, el beneficio producto de las infracciones, el daño o riesgo causado al correcto funcionamiento del mercado financiero o a la fe pública, la participación de Sura en las infracciones, sanciones anteriores cursadas a la Compañía, sanciones aplicadas con anterioridad por la Comisión en circunstancias similares y, la colaboración prestada antes y durante la investigación por Sura.

En esta parte, es menester considerar 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 este modo, en el Acápite VI “Decisión” de esta Resolución Sancionatoria se contienen todas las consideraciones 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 DL N°3538, analizando para tales efectos la prueba aparejada al Procedimiento Sancionatorio, así como la ponderación de todas las alegaciones y defensas.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-1771-26-72970-X SGD: 2026020096251

Para evitar reiteraciones, dichos elementos se analizarán en el acápite VI “Decisión” de esta Resolución.

## V. CONCLUSIONES

Una de las principales características de la industria aseguradora nacional es la importancia que revisten los mecanismos a través de los cuales las compañías de seguros pueden efectuar la comercialización de seguros. De esta forma, la normativa que rige dicha actividad, contenida en el Decreto con Fuerza de Ley N° 251 de 1931, y en el Decreto Supremo N° 1.055 de 2012 del Ministerio de Hacienda, ha puesto especial énfasis en regular las vías a través de las cuales las compañías pueden comercializar seguros, de modo que sólo pueda ser ejercido mediante las personas que la ley ha previsto, que cumplan con los requisitos que ésta ha dispuesto, como ocurre con los agentes de ventas de seguros.

Es así que la ley exige que, para que las compañías puedan vender seguros a través de agentes de ventas – como ocurre en el caso de marras - estas personas se deben encontrar inscritos en el registro que a dicho efecto lleva esta Comisión, esto es, el Registro de Agentes de Ventas de Seguros, registro público que busca otorgar fiabilidad y transparencia a esa actividad. Por lo demás, dicha inscripción debe ser previa al inicio del ejercicio de la actividad de venta de seguros por parte del agente respectivo.

En el presente procedimiento sancionatorio se ha detectado que Sura incumplió las disposiciones normativas que rigen la comercialización de seguros. En efecto, se constató que la Compañía comercializó 5.349 pólizas a través de, al menos, 155 agentes de ventas de seguros que no estaban incorporados en las nóminas que debía inscribir periódicamente en el Registro de Agentes de Ventas de Seguros, de modo que no estaban habilitados para ejercer la venta de seguros.

Cabe destacar que dicho Registro implica, para las compañías de seguros, que quienes comercialicen seguros como agentes de ventas se encuentren inscritos en el Registro de forma previa al ejercicio de su función, toda vez que las aseguradoras se encuentran legalmente sujetas al imperativo de comercializar seguros únicamente a través de agentes de ventas debidamente habilitados, lo que no ocurrió en este caso.

## VI. DECISIÓN

**1.** Que, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero ha considerado todas las presentaciones, antecedentes y pruebas contenidas en el procedimiento sancionatorio, llegando al convencimiento que **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.** ha incurrido en la siguiente infracción:

*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, 5.349 pólizas a través de, al menos, 155 agentes de ventas de seguros que no estaban incorporados en las correspondientes nóminas que Sura envió sin actualizar en el período comprendido entre julio de 2023 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.*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-1771-26-72970-X SGD: 2026020096251

**2.** Que, para efectos de la determinación 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 especialmente en consideración las siguientes circunstancias:

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

En el caso de marras se ha constatado la infracción reiterada, toda vez que la Compañía comercializó pólizas de seguros por intermedio de personas que no se encontraban inscritas en el Registro de Agentes de Ventas de Seguros, lo que puede afectar el correcto funcionamiento del mercado, al dar pie a que intervengan en una actividad especialmente regulada, personas no habilitadas para ello, toda vez que sólo pueden comercializar seguros por cuenta de una compañía quienes cumplan con las condiciones para ello y se incorporen al Registro de forma previa al desempeño de su función.

**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 recibió primas por UF 113.533,40.

**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:**

Es necesario destacar que la conducta desplegada por la Compañía puede importar un riesgo al correcto funcionamiento del mercado de seguros, al permitir que intervengan en la comercialización personas no habilitadas y que, por lo mismo, no cumplen los requisitos establecidos por la ley para el ejercicio de su función.

Es relevante para el correcto funcionamiento del mercado y el interés de los asegurados, que esta contratación se realice únicamente a través de los canales que el legislador ha autorizado expresamente para estos efectos, acorde con el artículo 57 del D.F.L. N° 251.

**2.4. La participación de los infractores en la misma:**

Que, no se ha desvirtuado la participación que cabe a la Investigada en las infracciones imputadas.

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

Que, revisados los archivos de esta Comisión, se observan las siguientes sanciones cursadas a la Aseguradora en los últimos cinco años:

- **Resolución Exenta N°5.075, de 10 de septiembre de 2021**, multa ascendente a UF 150 por infracción a lo dispuesto en los artículos 16, 20 y 21 del D.F.L. N°251; Norma de Carácter General N°139; y la Circular N°2022.

**2.6. La capacidad económica de los infractores:**



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-1771-26-72970-X SGD: 2026020096251

De acuerdo con lo informado a septiembre de 2025, la Compañía cuenta con un patrimonio de **M\$139.629.145**.

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

Revisadas las sanciones que ha aplicado esta Comisión en circunstancias similares durante los últimos 5 años, se observan las siguientes:

- Resolución Exenta N°421 de 2023, que aplicó sanción de multa de UF 400 a MAPFRE COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES DE CHILE S.A.
- Resolución Exenta N°263 de 2015. Censura a BCI Seguros Generales S.A., por infracción al artículo 57 del DFL N° 251.
- Resolución Exenta N°2.400 de 2016. Censura a AIG Chile Compañía de Seguros Generales S.A., por infracción al artículo 57 del DFL N° 251.

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

No se ha constatado colaboración especial de la Investigada, habiéndose limitado a responder los requerimientos a los que está legalmente obligada.

Sin perjuicio de lo anterior, se considerará, según Sura señala en sus descargos que:

*“(i) comenzó a implementar una nueva plataforma para automatizar el proceso de inscripción y cancelación de inscripciones de Agentes de Ventas, con el fin de evitar desajustes por errores humanos, (ii) designó personas específicas como responsables de controlar el adecuado desarrollo del proceso de inscripción o cancelación de inscripciones de Agentes de Ventas, (iii) intensificó las medidas de capacitación a Agentes de Ventas: (a) a través de la ejecución de más sesiones de entrenamiento relativas al proceso de inscripción de Agentes de Ventas, (b) habilitando una plataforma de acceso inmediato y permanente con todas las políticas relevantes de Sura en esta materia y un repositorio de cápsulas de video con explicaciones e instrucciones relevantes para el proceso de inscripción de Agentes de Ventas, e (iv) implementó de plataformas de respaldo tanto de la información entregada a la CMF, como de la documentación pertinente a cada Agente de Ventas”.*

**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°482 de 5 de febrero de 2026**, dictó esta Resolución.

**EL CONSEJO DE LA COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO RESUELVE:**

1. Aplicar a **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A., RUT N° 99.017.000-2**, la **sanción de multa**, a beneficio fiscal, ascendente a **100 Unidades de Fomento** por infracción a los incisos primero y tercero del artículo 57 del DFL N°251 y a la sección I de la NCG N°471.
2. En caso de ser aplicable lo previsto en el Título VII del D.L. 3.538, díctese la resolución respectiva.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-1771-26-72970-X SGD: 2026020096251

3. Remítase a la sancionada, copia de la presente Resolución, para los efectos de su notificación y cumplimiento.

4. El pago de la multa deberá efectuarse en la forma prescrita en el artículo 59 del Decreto Ley N°3.538. Para ello, deberá ingresar al sitio web de la Tesorería General de la República, y pagar a través del 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 Republica que no cuenta con el respaldo de pago de la multa respectiva, 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.

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

Anótese, notifíquese, comuníquese y archívese.



Solange Michelle Bernstein Jáuregui  
Presidente  
Comisión para el Mercado Financiero



Augusto Iglesias Palau  
Comisionado  
Comisión para el Mercado Financiero



Catherine Tornel León  
Comisionada  
Comisión para el Mercado Financiero



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-1771-26-72970-X SGD: 2026020096251