

**RESOLUCION EXENTA: 12110****Santiago, 20 de noviembre de 2025**

**REF.:** EJECUTA ACUERDO DEL CONSEJO DE LA COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO QUE SUSPENDE LAS ACTIVIDADES DE DOÑA MARCELA PAZ BAHAMONDES CAVIERES EN LOS TÉRMINOS QUE INDICA.

---

**VISTOS:**

1.- Lo dispuesto en el artículo 3° de la Ley N°19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración de Estado; en los artículos 1, 3 N°6, 5, 20 N°12 y 21 N°1, todos del Decreto Ley N°3.538, que Crea la Comisión para el Mercado Financiero; en el artículo 27 de la Normativa Interna de Funcionamiento de la Comisión para el Mercado Financiero, contenida en la Resolución Exenta N°1.983 de 20 de febrero de 2025; y en el Decreto Supremo N°478 de 2022; N°1430 de 2020, y N°1500 de 2023, todos del Ministerio de Hacienda; Resolución Exenta N°3441 de 2025, de esta Comisión; y Resolución N°36 de 2024, de Contraloría General de la República.

2.- Lo dispuesto en el artículo 57 del Decreto con Fuerza de Ley N°251 de 1931, sobre Compañías de Seguros, Sociedades Anónimas y Bolsas de Comercio (en adelante, DFL N°251); y en los artículos 9, 10 y 11 del Decreto Supremo N°1.055, Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros (en adelante, DS N°1.055).

**CONSIDERANDO:**

1.- Que, doña Marcela Paz Bahamondes Cavieres, cédula nacional de identidad N°10.527.832-2, es una corredora de seguros persona natural, domiciliada en Los Ombúes Oriente N°6088, comuna de Peñalolén, Santiago, e inscrita bajo el N°9.273 en el Registro de Auxiliares del Comercio de Seguros que lleva esta Comisión.

2.- Que, con fecha 24 de junio de 2025, se recibió en esta Comisión un Reporte de Incidentes Operacionales de MAPFRE Compañía de Seguros Generales de Chile S.A. (en adelante e indistintamente, “MAPFRE”), mediante el cual esa compañía informó lo siguiente: *“Fraude de Marcela Bahamondes Cavieres: Se evidencio proceso de carrusel en clientes del ramo vehículo, en donde se emite y anulan con mecanismo de continuidad de cobertura”*.

3.- Que, atendido lo señalado en lo precedente, con fecha 18 de julio de 2025 se envió a dicha aseguradora el Oficio Ordinario N°134.956, solicitando información respecto a las pólizas involucradas, número de casos detectados, comisiones generadas por dichas operaciones, período en que estas operaciones habrían tenido lugar, estado actual de las acciones judiciales que esa compañía habría decidido entablar y las medidas que habría adoptado.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>

FOLIO: RES-12110-25-94828-R

SGD: 2025110820025

4.- Que, en su respuesta, de fecha 25 de julio de 2025, MAPFRE comunicó que se detectaron 33 casos de pólizas ficticias, anuladas por no pago, las cuales generaron una comisión de 48,15 UF. Añadió que dichas operaciones se verificaron entre el 9 de diciembre de 2024 y el 24 de febrero de 2025 y que, a la fecha de la respuesta, se habían recibido cuatro reclamaciones por suplantación de identidad, por parte de la señora Bahamondes, para la contratación de dichas pólizas. En tal sentido, la compañía señaló que, con fecha 2 de julio de 2025, interpuso una querrela en contra de la corredora y quienes resulten responsables por dichos hechos, cuya investigación se encuentra vigente, desformalizada y con gestiones pendientes. Por último, informó que se había bloqueado a la señora Bahamondes del portal online de emisión de pólizas (MAPFRE en línea o “MEL”), de manera que la emisión de este intermediario solamente podrá ser realizada de manera presencial en una sucursal, evitando cotizaciones y emisiones sin un control por parte del área comercial de la aseguradora; sin perjuicio de lo cual, hizo presente que la inhibición de la corredora de MEL no impide la emisión de cotizaciones, las que potencialmente podrían ser realizadas de manera presencial en la red de oficinas de MAPFRE.

5.- Que, en atención a los hechos descritos por MAPFRE y sus posibles implicancias, con fechas 2 y 3 de septiembre de 2025 se ofició a las cinco compañías aseguradoras que habían reportado, durante el año 2024, la mayor intermediación anual de seguros por la referida corredora, solicitando indicar si habían detectado algún problema en la intermediación y recaudación de las pólizas suscritas por doña Marcela Paz Bahamondes Cavieres o si habían recibido reclamos al respecto.

En respuesta a ese oficio, mediante presentación de fecha 16 de septiembre de 2025, la aseguradora Zurich Chile Seguros Generales S.A. (en adelante e indistintamente, “Zurich”) informó a esta Comisión que, atendidos algunos reclamos interpuestos ante el Servicio Nacional del Consumidor, había detectado la existencia de 108 casos de ventas de seguros efectuadas irregularmente por la señora Bahamondes, en las que se habría cargado producción de pólizas de vehículos respecto de personas que no las habían contratado, con el objeto de obtener las comisiones correspondientes a esas ventas. En dichos casos, Zurich efectivamente habría pagado las comisiones, pero sin recaudar primas respecto de las pólizas, habiéndose procedido a la anulación de dicha producción y la respectiva cobranza de primas, atendido que el contrato de seguro jamás habría existido. Por último, la compañía informó que, con fecha 31 de julio de 2025, presentó una querrela en contra de la señora Bahamondes por los delitos de estafa, falsificación y fraude informáticos, la cual fue declarada admisible el día 4 de agosto y cuenta con orden de investigar emitida por Ministerio Público.

6.- Que, con fecha con fecha 20 de octubre de 2025, se remitió a doña Marcela Paz Bahamondes Cavieres el Oficio Ordinario N°195.523, solicitándole informar al tenor de lo señalado por las aseguradoras MAPFRE y Zurich. Al respecto, mediante presentación de fecha 23 de octubre del mismo año, la señora Bahamondes evacuó el traslado conferido, manifestando: i) que, atendida la existencia de procedimientos judiciales en curso, se encontraba impedida de entregar mayores antecedentes o pronunciamientos específicos sobre el fondo de dichas causas, a fin de no afectar el legítimo ejercicio de su defensa; ii) que cualquier sanción, provisoria o no, que afectase su habilitación para intermediar seguros, atentaría gravemente contra el principio de presunción de inocencia y su trayectoria profesional; iii) que la situación con la aseguradora Zurich se encontraría aclarada, al punto que seguiría percibiendo honorarios y comisiones desde mayo de 2025; y iv) que se encontraría colaborando con la aseguradora MAPFRE, a fin de esclarecer completamente los hechos reportados.



7.- Que, con fecha 30 de octubre de 2025, se despacharon los Oficios Ordinarios N°202.481 y N°202.482 a las compañías MAPFRE y Zurich, respectivamente, solicitando antecedentes actualizados en relación con lo informado previamente por dichas aseguradoras, atendido lo señalado por la señora Bahamondes en su presentación de 23 de octubre del presente año. Al respecto, ambas compañías informaron -en respuestas evacuadas el día 4 de noviembre de 2025- que los procedimientos judiciales iniciados seguían en curso, habiéndose agrupado ambas investigaciones en una sola, la que se encontraría con diligencias pendientes. Adicionalmente, Zurich manifestó que no sería efectivo lo informado por la corredora en cuanto a la normalidad de su relación comercial, atendido que dicha compañía habría puesto término a la misma con fecha 10 de julio de 2025, sin que ésta se hubiera reiniciado o retomado de forma alguna.

8.- Que, en este punto, cabe señalar que los corredores de seguros son especialmente relevantes para el funcionamiento del mercado asegurador, toda vez que participan activamente en la intermediación y comercialización de dicho producto. Por esta razón, es que nuestro marco normativo ha regulado exhaustivamente el desempeño de dicha función, para así dar mayor fiabilidad y transparencia al mercado en el que participan.

En tal sentido, el artículo 57 del DFL N°251 prescribe que: *“Los corredores de seguros son auxiliares del comercio de seguros, que deben asesorar a la persona que desea asegurarse por su intermedio, ofreciéndole las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses e ilustrándola sobre las condiciones del contrato, debiendo asistirle durante toda su vigencia, especialmente en las modificaciones que eventualmente correspondan y al momento de producirse un siniestro”*. Por su parte, el artículo 11 N°2 del DS N°1.055 prohíbe a los corredores de seguros: *“Firmar, cancelar, anular o dejar sin efecto o hacer modificar en cualquier forma la vigencia, cobertura, prima o modalidad de pago de las pólizas que intermedien, sin autorización escrita del asegurado”*. Sin embargo, y conforme a los hechos denunciados por las compañías MAPFRE y Zurich, doña Marcela Paz Bahamondes Cavieres habría suscrito pólizas sin el conocimiento de los asegurados, a fin de percibir las comisiones generadas por tales operaciones.

9.- Que, el artículo 20 N°12 del Decreto Ley N°3.538 prescribe que corresponderá al Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero: *“Suspender provisionalmente, en casos graves y urgentes debidamente calificados, total o parcialmente, mediante resolución fundada, las actividades de una persona o entidad fiscalizada o la cotización o la transacción de uno o más valores, y adoptar, en general, cualquier medida preventiva o correctiva que disponga la ley, en los casos en que no se cumpla con las normas necesarias para el adecuado desarrollo de tales actividades o cuando así lo requiera el interés público, la estabilidad financiera o la protección de los inversionistas, depositantes y asegurados”*.

De este modo, los hechos descritos en los párrafos anteriores dan cuenta de una situación grave, atendido que la señora Bahamondes -conforme a las denuncias recibidas- habría contratado pólizas sin mediar conocimiento ni autorización de sus clientes, con el único objeto de percibir comisiones, infringiendo los deberes que la normativa legal y reglamentaria imponen a los intermediarios de seguros y generando perjuicios económicos a las compañías denunciadas. Asimismo, la situación descrita requiere de la adopción de medidas urgentes, pues de comprobarse su veracidad, implicaría un grave atentado a la fe pública y el adecuado funcionamiento del mercado de seguros. Por último, desde el momento que la señora Bahamondes se encuentra inscrita en el Registro de Auxiliares del Comercio de Seguros que lleva esta Comisión, su



conducta pone en peligro el interés tanto de los asegurados como de las compañías, quienes podrían llegar a operar con dicha corredora en tanto se encuentre habilitada para ejercer la intermediación de seguros.

En consecuencia, a la fecha, se hace necesaria la adopción de la medida de suspensión provisional de las actividades de doña Marcela Paz Bahamondes Cavieres, conforme a lo prescrito en el numeral 12 del artículo 20 del Decreto Ley N°3.538. Ello, atendido que la intermediaria no ofrece las seguridades necesarias para ejercer la intermediación de seguros, puesto que las conductas que habría desarrollado vulneran las disposiciones legales y reglamentarias que regulan dicha actividad, poniendo en riesgo el interés de los asegurados y las compañías de seguro, así como la fe pública y la confianza en el mercado asegurador. Asimismo, cabe señalar que la referida corredora no ha brindado respuesta suficiente en relación con los hechos denunciados, sino que se ha limitado a señalar que estaría colaborando con las compañías denunciantes para el esclarecimiento de la situación, sin aportar antecedentes concretos al respecto.

10.- Que, atendido lo expuesto en lo precedente de este acto administrativo, en cumplimiento del marco jurídico vigente y conforme a los antecedentes tenidos a la vista, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, mediante acuerdo adoptado en Sesión Ordinaria N°471 de 20 de noviembre de 2025, acordó suspender las actividades de la corredora de seguros doña **MARCELA PAZ BAHAMONDES CAVIERES**, en los términos y condiciones expuestos en la parte resolutive de este acto administrativo.

Asimismo, se acordó comunicar la resolución que ejecute el acuerdo anterior a las Compañías de Seguros del país.

11.- Que, en lo pertinente a los acuerdos del Consejo de la Comisión, el artículo 27 de la Normativa Interna de Funcionamiento del Consejo señala que: *“Dichos acuerdos podrán llevarse a efecto una vez emitido por el Ministro de Fe un certificado del acuerdo, sin esperar la suscripción del Acta por los comisionados presentes en la Sesión. Dicho certificado se citará en el acto o resolución que formalice el acuerdo”*. En virtud de lo anterior, se emitió el certificado de fecha 20 de noviembre de 2025, suscrito por el Ministro de Fe, donde consta el referido acuerdo.

12.- Que, conforme con lo dispuesto en el inciso séptimo del artículo 3° de la Ley N°19.880 y en el numeral 1 del artículo 21 del Decreto Ley N°3.538, corresponde a la Presidenta de la Comisión ejecutar y dar cumplimiento a los acuerdos adoptados por el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero.

### RESUELVO:

**EJECÚTESE** el acuerdo del Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, adoptado en Sesión Ordinaria N°471 de 20 de noviembre de 2025, en los términos siguientes:

1.- **SUSPÉNDASE**, desde la fecha de notificación de la presente resolución, las actividades de doña **MARCELA PAZ BAHAMONDES CAVIERES**, hasta que dicha corredora dé respuesta suficiente a las circunstancias denunciadas por las compañías MAPFRE Compañía de Seguros Generales de Chile S.A. y aseguradora Zurich Chile Seguros Generales S.A., descritas en lo precedente de este acto administrativo.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-12110-25-94828-R SGD: 2025110820025

En virtud de lo anterior, la corredora no podrá, durante el periodo señalado, realizar operaciones de intermediación y de asesoramiento a personas que deseen asegurarse, conservando sus obligaciones de asistencia respecto de quienes se hayan asegurado por su intermedio con anterioridad a la suspensión de actividades establecida a su respecto.

2.- **COMUNÍQUESE** la presente Resolución a las Compañías de Seguros del país.

3.- Se hace presente que contra la presente Resolución procede el recurso de reposición establecido en el artículo 69 del Decreto Ley N°3.538 que crea la Comisión para el Mercado Financiero, el cual puede ser interpuesto ante esta misma Comisión dentro el plazo de cinco días hábiles contado desde la notificación de esta Resolución; y el de ilegalidad establecido en el artículo N°70 del mismo Decreto Ley, que debe interponerse ante la Corte de Apelaciones de Santiago, dentro del plazo de diez días hábiles contado desde la notificación de la presente Resolución.

DJSup WF 3205620

Anótese, Comuníquese y Archívese.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-12110-25-94828-R SGD: 2025110820025



Augusto Iglesias Palau  
Presidente (S)  
Comisión para el Mercado Financiero



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-12110-25-94828-R      SGD: 2025110820025