

RESOLUCION EXENTA: 10681
Santiago, 25 de septiembre de 2026

**REF.: APLICA SANCIÓN A SEGUROS DE VIDA
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 3.538**”); en el artículo 1° y en el Título III de la Normativa Interna de Funcionamiento del Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, que consta en la Resolución Exenta N°2.684 de 2026; en los Decretos Supremos de Hacienda N°266 de 2026; N°325 de 2026; N°1.430 de 2020; y N°1.500 de 2023.
2. Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N°251, 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. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN.

I.1. ANTECEDENTES GENERALES.

1. Por Oficio Ordinario N°95.250, de 14 de mayo de 2025, la Dirección General de Supervisión de Conducta de Mercado (“DGSCM”) remitió a la Unidad de Investigación una denuncia en contra de Seguros de Vida Suramericana S.A. (“Sura”, “la Compañía”, “la Aseguradora” o “la Sociedad”), por la comercialización de seguros efectuada por intermedio de una agente de ventas que, al momento de la suscripción, no se encontraba registrada en la nómina que es reportada periódicamente a esta Comisión y, por tanto, no estaba inscrita en el Registro de Agentes de Ventas de Seguros ni habilitada para la venta de seguros.
2. Tras recibir la denuncia, por medio del Oficio Reservado UI N°196, de 25 de febrero de 2026, la Unidad de Investigación solicitó a la Aseguradora, entre otros aspectos, *“Informar si, con ocasión del caso de la Sra. Azúa León, se detectaron otros casos de comercialización de seguros a través de (i) la Sra. Azúa; (ii) otros agentes de seguros; o (ii) por intermedio de corredores de seguros, que no contaban con inscripción vigente en los correspondientes registros, en el período comprendido entre el 12.06.2022 y la fecha del presente oficio reservado. En su caso, se requiere indicar los nombres de tales agentes y/o corredores, así como los números de pólizas nuevas y renovaciones efectuadas, por año, acompañando copias de estas”*.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-10681-26-79095-C SGD: 2026090624800

3. Con fecha 4 de marzo de 2026, en respuesta al Oficio Reservado UI N°196/2026, la Compañía informó de la comercialización de pólizas a través de otros 17 agentes de ventas que, al momento de la suscripción, no se encontraban registrados en la nómina respectiva que es reportada periódicamente a esta Comisión y, por tanto, no estaban inscritos en el Registro de Agentes de Ventas de Seguros ni se encontraban habilitados para la venta de seguros. Adicionalmente, se informó de la comercialización de una póliza por intermedio de un corredor de seguros cuya inscripción en el Registro de Auxiliares del Comercio de Seguros se encontraba cancelada en la fecha en que se colocó el seguro, no encontrándose, por tanto, habilitado para el ejercicio de la actividad de corretaje de seguros.

4. Mediante Resolución UI N°10 de 2026, del Fiscal de la Unidad de Investigación, se inició una investigación a efectos de determinar si los hechos denunciados podían ser constitutivos de alguna infracción.

I.2. HECHOS.

De acuerdo con los antecedentes recabados por el Fiscal de la UI durante la investigación, se determinaron los siguientes hechos:

1. Seguros de Vida Suramericana S.A., RUT **76.263.414-7**, es una compañía de seguros del segundo grupo fiscalizada por la Comisión para el Mercado Financiero ("CMF" o "Comisión").

2. Según la información proporcionada por la misma Sociedad, entre junio de 2022 y febrero de 2026, Seguros de Vida Suramericana S.A. comercializó, al menos, 81 pólizas a través de, al menos, 18 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 a este Servicio en el período mencionado y, por ende, no formaban parte del Registro de Agentes de Ventas de Seguros. Los agentes en cuestión son los siguientes:

N°	Nombre Agente
1	ALEJANDRO CAMPOS GUTIÉRREZ
2	ÁLVARO FLORES FRAILE
3	CECILIA DEL CARMEN JARA REBOLLEDO
4	CLAUDIA PAOLA CORTÁZAR CARTES
5	ELVIA SARAI VARELA CASTRO
6	FRANCISCA ISADORA TORO PONS
7	GLORIA CARLA RODRÍGUEZ TORO
8	JOSELYN JESSICA MÉNDEZ BONILLA
9	JUAN PABLO BAEZA RICCI
10	KAREN VICTORIA MORAGA ARCE
11	LEONARDO ANDRÉS ORTEGA CÉSPEDES
12	LUIS GUILLERMO SOLÍS NORIA
13	MARÍA JOSÉ AZÚA LEÓN
14	NAYADETH LANDY SOLÍS ARIAS
15	OMAR IGNACIO PAREDES GARRIDO
16	PEDRO ENRIQUE ROSAS NORIEL
17	PRIVUS ASSET MANAGEMENT SPA
18	RAUL FREDDY NOVA LABRA



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-10681-26-79095-C SGD: 2026090624800

3. Por Resolución N°4.793, de 15 de mayo de 2025, este Servicio determinó, entre otros, la cancelación de la inscripción en el Registro de Auxiliares de Comercio de Seguros, del corredor persona natural Sr. **Sebastián Alejandro Galleguillos Astorga**, por no haber acreditado ante la CMF la contratación de la garantía exigida por las normas aplicables, para el ejercicio de la actividad de intermediación.

En dicha resolución se indicó que: *“Las personas individualizadas no podrán realizar nuevas intermediaciones, de ningún tipo de seguros, manteniendo sus obligaciones y responsabilidades para con los asegurados, por las intermediaciones que ya hubieren realizado”*.

4. Con fecha 10 de octubre de 2025, Sura emitió la póliza N°7.114, comercializada por intermedio del Sr. Sebastián Alejandro Galleguillos Astorga, a pesar de encontrarse cancelada su inscripción en el Registro de Auxiliares del Comercio de Seguros a esa fecha.

I.3. ANTECEDENTES RECOPIADOS DURANTE LA INVESTIGACIÓN.

1. **Oficio Ordinario N°95.250, de 14 de mayo de 2025, por medio del cual la DGSCM formuló una denuncia en contra de Sura.**

A su denuncia, la DGSCM acompañó, entre otros, los siguientes antecedentes:

1.1 Documento denominado “Informe de Auditoría Inscripción en el Registro de Agentes de Venta de Seguros”, emitido por la Sociedad en noviembre de 2024.

1.2 Oficio Ordinario N°19.722, de 24 de enero de 2025, por el cual este Servicio indicó a la Compañía, entre otros aspectos, que:

“Se informa que, de acuerdo a lo indicado en dicho Informe, su Área de Auditoría Interna identificó que esa compañía habría operado con 3 agentes que no se encontraban vigentes en el momento de la comercialización”.

Atendido lo anterior, la DGSCM requirió los antecedentes relativos a los casos detectados.

1.3 Presentación de la Sociedad, de 31 de enero de 2025, por la que respondió el Oficio Ordinario N°19.722, remitiendo antecedentes.

En lo que interesa, la Aseguradora señaló lo siguiente:

“En relación a lo solicitado en el Oficio de la referencia, respecto de lo indicado en el Informe de nuestra área de Auditoría Interna, podemos señalar lo siguiente:

Revisado el informe remitido a vuestra Comisión, se hace presente que éste contiene un caso de agente con producción tramitada sin encontrarse vigente en el momento de la comercialización”. (Énfasis agregado).

1.4 Oficio Ordinario N°62.882, de 18 de marzo de 2025.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-10681-26-79095-C SGD: 2026090624800

1.5 Presentación de la Sociedad, de 21 de marzo de 2025, por la que respondió el Oficio Ordinario N° 62.882, acompañando las pólizas solicitadas.

1.6 Oficio Ordinario N°74.920, de 3 de abril de 2025, por medio del cual la DGSCM requirió a la Compañía lo siguiente:

*“Se han recibido en esta Comisión sus presentaciones signadas en Antecedentes, mediante las cuales dio respuestas a la solicitud de información efectuada por este Servicio respecto a **tres agentes de venta de seguros** que, según lo indicado por el Informe de Auditoría Interna de esa Compañía, habrían comercializado seguros sin estar debidamente inscritos en el registro vigente de esta Comisión, conforme a lo estipulado en la Norma de Carácter General N°471.*

*Al respecto, en su respuesta de fecha 31.01.2025, esa entidad indicó que, “Revisado el informe remitido a vuestra Comisión, se hace presente que éste contiene **un caso de agente con producción tramitada sin encontrarse vigente en el momento de la comercialización.**”, no obstante que el archivo Excel adjunto a su respuesta, señala **dos agentes de venta de seguros.***

Sobre el particular, se solicita aclarar las inconsistencias entre el Informe de Auditoría Interna (que señala tres agentes de venta de seguros) y su respuesta al Oficio Ord N°19.722 (que en carta conductora señala un agente de venta de seguros y en Excel adjunto indica dos agentes), debiendo adjuntar, si corresponde, la información faltante respecto a los agentes de ventas que habrían comercializado seguros sin estar inscritos en el registro correspondiente”.

1.7 Presentación de la Sociedad, de 7 de abril de 2025, por la que respondió el Oficio Ordinario N°74.920. En su respuesta, la Aseguradora aclaró lo solicitado, en los siguientes términos:

“1. Respecto de los agentes informados en el archivo Excel en respuesta al Oficio 19722, Pía Mori González y Nicolás Guerrero, éstos fueron erróneamente informados en su oportunidad al auditor interno toda vez que dichas pólizas, como consta en éstas, fueron comercializadas por corredores. En el primer caso por Alejandro Campos Gutierrez, y en el segundo por Luis Solís Noria. Se adjuntan las pólizas que dan cuenta de la persona del intermediario.

2. El tercer caso levantado en el informe de auditoría corresponde a María Jose Azua, cuya información se adjunta en Excel”. (El destacado no es original).

2. Oficio Reservado UI N°196/2026, de 25 de febrero de 2026, por el cual la Unidad de Investigación solicitó a la Compañía, lo siguiente:

“i. Informar si, respecto de las pólizas comercializadas por Seguros Vida Suramericana S.A., a través de la Sra. María José Azúa León, cédula de identidad N°16.323.772-5, en el periodo en el que no estaba incorporada en el Registro de Agentes de Ventas, se han denunciado siniestros con cargo a aquellas. En la afirmativa, deberá singularizar dichos siniestros y señalar cuál fue la participación de la Sra. Azúa, 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.

ii. Señalar si la Aseguradora ha recibido reclamos, denuncias o presentaciones respecto de las pólizas comercializadas a través de la Sra. Azúa, ya individualizada, en el periodo en el que no



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-10681-26-79095-C SGD: 2026090624800

estaba incorporada al Registro de Agentes de Ventas y, en su caso, deberá remitir copia de aquellas y de las respuestas entregadas por la Compañía.

iii. Informar el tipo de relación (comercial, laboral o de otra naturaleza) de la Compañía con la Sra. María José Azúa León, vigencia de aquella y, en su caso, motivos por los cuales se puso término, acompañando copia de los antecedentes que sustenten su respuesta.

iv. Atendido que la Compañía comercializó seguros a través de la Sra. Azúa León sin haber sido informada como agente de ventas de Suramericana, 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 si, con ocasión del caso de la Sra. Azúa León, se detectaron otros casos de comercialización de seguros a través de (i) la Sra. Azúa; (ii) otros agentes de seguros; o (iii) por intermedio de corredores de seguros, que no contaban con inscripción vigente en los correspondientes registros, en el período comprendido entre el 12.06.2022 y la fecha del presente oficio reservado. En su caso, se requiere indicar los nombres de tales agentes y/o corredores, así como los números de pólizas nuevas y renovaciones efectuadas, por año, acompañando copia de estas.

vi. Informar si la situación de la Sra. Azúa fue tratada en reuniones de directorio, comités o en alguna otra instancia, remitiendo copia de las actas o documentos en lo que ello conste.

vii. Indicar los montos de las comisiones y otros incentivos pagados por la sociedad de su gerencia a la Sra. Azúa, relativos a las pólizas intermediadas sin contar con inscripción vigente en el Registro de Agentes de Ventas. Las cifras deberán ser señaladas en Unidades de Fomento y desagregadas por año.

viii. Informar los montos de prima recibida por la Aseguradora por las pólizas comercializadas (nuevas y renovaciones) a través de la Sra. Azúa, en el período en los que no se encontraba inscrita en el Registro de Agentes de Ventas. Las cifras deberán ser señaladas en Unidades de Fomento y desagregadas por año.

ix. Remitir los datos de contacto de la Sra. María José Azúa León, indicando, al menos, número de teléfono celular y correo electrónico.

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

3. Presentación de 4 de marzo de 2026, por medio de la cual la Sociedad respondió el Oficio Reservado UI N°196/2026.

En lo relativo a la consulta del numeral v. del oficio en comento, sobre identificación de nuevos casos, Sura señaló:

“Al respecto podemos informar los siguiente:

(i) No se detectaron otros casos de comercialización a través de la señora Azúa León;



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-10681-26-79095-C SGD: 2026090624800

(ii) Al respecto podemos informar que detectamos un total de 18 casos de Agentes de Ventas que se encontraron en la misma situación de la Sra. Azúa León, cuyo detalle en cantidad de pólizas y años se adjunta en archivo Excel a esta presentación, así como copia de las pólizas señaladas. Hacemos presente que respecto de los Agentes Pía Francisca Mori Gonzalez y Nicolás Cristobal Guerrero Gutiérrez, por un error de sistema, las pólizas impresas que acompañamos señalan otro nombre diferente al de los Agentes realmente involucrados ya mencionados, sin perjuicio de que el número de póliza y asegurado mantienen sus datos reales y originales. A saber, para la póliza intermediada por doña Pía Francisca Mori Gonzalez, aparecerá impreso el nombre de Agente de don Alejandro Campos Gutierrez, y para las pólizas intermediadas por don Nicolás Cristobal Guerrero Gutiérrez aparece impreso como nombre Luis Guillermo Solis Noria.

(iii) Detectamos 1 caso de Corredor de Seguros que se encuentra en la misma situación de la Sra. Azúa León. Al respecto podemos informar que su nombre es Sebastián Alejandro Galleguillos Astorga de quien encontramos el registro de la renovación de una sola póliza en el año 2025, la que también acompañamos a esta presentación.” (Énfasis agregado).

A su respuesta, la Aseguradora acompañó los antecedentes requeridos.

4. Oficio Reservado UI N°277/2026, de 11 de marzo de 2026, por el cual la Unidad de Investigación solicitó a la Compañía, lo siguiente:

“1) Informar si, respecto de las pólizas comercializadas a través de (i) Álvaro Flores Fraile; (ii) Cecilia del Carmen Jara Rebolledo; (iii) Claudia Paola Cortázar Cartes; (iv) Elvia Sarai Varela Castro; (v) Francisca Isadora Toro Pons; (vi) Gloria Carla Rodríguez Toro; (vii) Joselyn Jessica Méndez Bonilla; (viii) Juan Pablo Baeza Ricci; (ix) Karen Victoria Moraga Arce; (x) Leonardo Andrés Ortega Céspedes; (xi) Nayadedth Landy Solís Arias; (xii) Nicolás Cristóbal Guerrero Gutiérrez; (xiii) Omar Ignacio Paredes Garrido; (xiv) Pedro Enrique Rosas Noriel; (xv) Pía Francisca Mori González; (xvi) Privus Asset Management SpA; y (xvii) Raúl Freddy Nova Labra, informadas por Ud. en su presentación de fecha 4 de marzo de 2026 y respecto de los periodos en los que no estaban incorporados al Registro de Agentes de Ventas, se han denunciado siniestros con cargo a aquellas. En la afirmativa, deberá singularizar dichos siniestros y señalar cuál fue la participación de cada uno de los agentes individualizados en ellos, desde la denuncia hasta el fin del proceso de liquidación (denuncias, solicitudes y/o entrega de antecedentes, consultas, presentación de impugnaciones, etc.), acompañando los antecedentes que den sustento a su respuesta.

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

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

4) Informar los montos de primas recibidas por la Aseguradora por las pólizas comercializadas (nuevas y renovaciones) a través de las personas mencionadas en el punto 1) precedente, relativos a las pólizas comercializadas a través de aquellas, en los periodos en los que no se



encontraban inscritas en el Registro de Agentes de Ventas. Las cifras deberán ser señaladas en Unidades de Fomento y desagregadas por cada persona y por año.

5) En el punto 5 del Oficio Reservado UT N°196/2026, entre otros aspectos, se requirió a la sociedad de su gerencia: “Informar si, con ocasión del caso de la Sra. Azúa León, se detectaron otros casos de comercialización de seguros a través de (i) la Sra. Azúa; (ii) otros agentes de seguros; o (iii) por intermedio de corredores de seguros, que no contaban con inscripción vigente en los correspondientes registros, en el período comprendido entre el 12.06.2022 y la fecha del presente oficio reservado”.

En respuesta a esta solicitud, adjuntó carta de fecha 4 de marzo de 2026, en la que señalo, en lo que interesa: “(ii) Al respecto podemos informar que detectamos un total de 18 casos de Agentes de Ventas que se encontraron en la misma situación de la Sra. Azúa León, cuyo detalle en cantidad de pólizas y años se adjunta en archivo Excel a esta presentación, así como copia de las pólizas señaladas.”.

De la revisión de los antecedentes remitidos, se observa que se acompañaron 73 pólizas, en tanto que en el archivo Excel aludido, se singularizan 80 pólizas. En 10 de esos casos, en la columna “Año producción”, se lee “2024-2025”. Al respecto, se requiere:

i. Explicar la diferencia entre las pólizas acompañadas y las singularizadas en el archivo Excel, debiendo adjuntar los antecedentes que permiten el adecuado entendimiento de su respuesta.

ii. De corresponder, remitir las pólizas faltantes y/o realizar las modificaciones que correspondan al archivo Excel.

iii. Explicar qué significa “2024-2025” en la columna “Año producción” del archivo Excel.

iv. Señalar los motivos por los cuales para el caso de las pólizas intermediadas por la Sra. Pía Francisca Mori González y para el caso del Sr. Nicolás Cristóbal Guerrero Gutiérrez, éstas registran impreso el nombre de otro agente de ventas.

v. Para el caso del agente Privus Asset Management SpA, se requiere indicar los números de pólizas nuevas y renovaciones efectuadas, sin contar con inscripción vigente en los correspondientes registros, en el período comprendido entre el 12.06.2022 y la fecha del presente oficio reservado, por año, acompañando copia de las mismas.

6) Indicar los montos de las comisiones y otros incentivos pagados por la sociedad de su gerencia al Sr. Sebastián Alejandro Galleguillos Astorga, relativos a la póliza colectiva intermediada sin contar con inscripción vigente en el Registro de Corredores de Seguros que lleva este Servicio. La cifra deberá ser señalada en Unidades de Fomento.

7) Informar los montos de prima recibida por la Aseguradora por las pólizas intermediadas por el Sr. Sebastián Alejandro Galleguillos Astorga (nuevas y renovaciones) sin contar con inscripción vigente en el Registro de Corredores de Seguros que lleva este Servicio. Las cifras deberán ser señaladas en Unidades de Fomento y desagregadas por año.

8) Señalar si la Aseguradora ha recibido reclamos, denuncias o presentaciones respecto del corredor individualizado previamente y, en su caso, deberá remitir copia de aquellas y de las respuestas entregadas por la Compañía.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-10681-26-79095-C SGD: 2026090624800

9) Remitir cualquier otro antecedente asociado a la materia”.

5. Presentación de 20 de marzo de 2026, por medio de la cual la Sociedad respondió el Oficio Reservado UI N°277/2026.

Sura respondió el requerimiento formulado, acompañando, entre otros, los siguientes antecedentes:

5.1 Archivo Excel denominado “Estado de Agentes y Contratos”.

5.2 Archivo Excel denominado “Comisiones Agentes de Venta”.

5.3 Archivo Excel denominado “Prima Recaudada Agentes de Venta”.

5.4 7 pólizas de seguros.

5.5 Archivo Excel denominado “Polizas Agentes Seguros Vida_Corregido”.

5.6 Archivo Excel denominado “Comisiones Corredor”.

5.7 Archivo Excel denominado “Prima Recaudada Corredor”.

En cuanto a la consulta contenida en el numeral iv. del punto 5) del Oficio Reservado UI N°277/2026, la Sociedad informó lo siguiente:

“Señalar los motivos por los cuales para el caso de las pólizas intermediadas por la Sra. Pía Francisca Mori González y para el caso del Sr. Nicolás Cristobal Guerrero Gutiérrez, éstas registran impreso el nombre de otro agente de ventas.

R: Al respecto podemos informar, que se trataría de un error de transcripción en la información reportada en pasado Oficio Reservado UI N°196/2026, toda vez que de la base de reporte de nuestros sistemas se tomó como campo de “nombre de Agente de Venta” la columna equivocada, generando la distorsión respecto de los nombres de Pía Mori González y Nicolás Cristobal Guerrero Gutiérrez.

En consecuencia, los nombres correctos que debemos reportar son justamente los impresos en las pólizas acompañadas en el pasado oficio. De esta manera las pólizas N°54085 y 54084 fueron intermediadas efectivamente por don Luis Guillermo Solis [sic] Noria y no por Nicolás Cristóbal Guerrero; así mismo la póliza N°3519 fue intermediada efectivamente por don Alejandro Campos Gutiérrez y no por doña Pía Mori González”. (El destacado no es original).

II. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

II.1. CARGOS FORMULADOS.

Que, en virtud de los hechos anteriormente descritos y, mediante **Oficio Reservado UI N°570 de 2026**, el Fiscal formuló cargos a **Seguros de Vida Suramericana S.A.**, en los siguientes términos:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-10681-26-79095-C SGD: 2026090624800

“Infracción reiterada a lo dispuesto en los incisos primero y tercero del artículo 57 del DFL N°251, con relación a la Sección I de la Norma de Carácter General N°471, toda vez que la Aseguradora comercializó, al menos, 81 pólizas a través de, al menos, 18 agentes de ventas seguros que no estaban incorporados en las correspondientes nóminas que Consorcio envió sin actualizar, en el período comprendido entre junio de 2022 y febrero de 2026 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 el siguiente detalle:

N°	Nombre Agente
1	ÁLVARO FLORES FRAILE
2	CECILIA DEL CARMEN JARA REBOLLEDO
3	CLAUDIA PAOLA CORTÁZAR CARTES
4	ELVIA SARAI VARELA CASTRO
5	FRANCISCA ISADORA TORO PONS
6	GLORIA CARLA RODRÍGUEZ TORO
7	JOSELYN JESSICA MÉNDEZ BONILLA
8	JUAN PABLO BAEZA RICCI
9	KAREN VICTORIA MORAGA ARCE
10	LEONARDO ANDRÉS ORTEGA CÉSPEDES
11	LUIS GUILLERMO SOLÍS NORIA
12	MARÍA JOSÉ AZÚA LEÓN
13	ALEJANDRO CAMPOS GUTIÉRREZ
14	NAYADEDTH LANDY SOLÍS ARIAS
15	OMAR IGNACIO PAREDES GARRIDO
16	PEDRO ENRIQUE ROSAS NORIEL
17	PRIVUS ASSET MANAGEMENT SPA
18	RAUL FREDDY NOVA LABRA

ii. Infracción a lo dispuesto en el inciso primero del artículo 57 del DFL N°251, con relación al artículo 58 de ese mismo cuerpo legal, toda vez que: el día 10 de octubre de 2025, Sura emitió la Póliza N°7.114, comercializada por intermedio del Sr. Sebastián Alejandro Galleguillos Astorga, a pesar de encontrarse cancelada su inscripción en el Registro de Auxiliares del Comercio de seguros a esa fecha, no encontrándose, por tanto, habilitado para el ejercicio de la actividad de corretaje de seguros”.

II.2. ANÁLISIS DEL OFICIO DE CARGOS.

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

“La denuncia formulada por la DGSCM estaba referida a la comercialización de una póliza de seguro por Sura el 27 de noviembre de 2023, a través de la Sra. María Azúa, agente de ventas de



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-10681-26-79095-C SGD: 2026090624800

seguros que no había sido incorporada a las nóminas que las compañías aseguradoras deben remitir periódicamente a este Servicio y, por tanto, no estaba inscrita en el Registro de Agentes de Ventas de Seguros al momento de la venta de tal seguro. Esta circunstancia fue puesta en conocimiento de la DGSCM por la Compañía, con ocasión de la emisión del “Informe de Auditoría Inscripción en el registro de agentes de venta de seguros de noviembre de 2024” y comunicaciones posteriores.

Atendido el tenor de la denuncia remitida, por medio de Oficio Reservado UT N°196/2026, de 25 de febrero de 2026, esta Unidad de Investigación requirió información a la Aseguradora respecto de la situación descrita, solicitando, entre otros aspectos, “Informar si, con ocasión del caso de la Sra. Azúa León, se detectaron otros casos de comercialización de seguros a través de (i) la Sra. Azúa; (ii) otros agentes de seguros; o (iii) por intermedio de corredores de seguros, que no contaban con inscripción vigente en los correspondientes registros, en el período comprendido entre el 12.06.2022 y la fecha del presente oficio reservado. En su caso, se requiere indicar los nombres de tales agentes y/o corredores, así como los números de pólizas nuevas y renovaciones efectuadas, por año, acompañando copia de estas”.

Así, en su presentación de 4 de marzo de 2026, recibida en respuesta al Oficio Reservado UI N°196/2025, la Compañía informó:

“Al respecto podemos informar lo siguiente:

(iv) No se detectaron otros casos de comercialización a través de la señora Azúa León;

(v) Al respecto podemos informar que detectamos un total de 18 casos de Agentes de Ventas que se encontraron en la misma situación de la Sra. Azúa León, cuyo detalle en cantidad de pólizas y años se adjunta en archivo Excel a esta presentación, así como copia de las pólizas señaladas. Hacemos presente que respecto de los Agentes Pía Francisca Mori Gonzalez y Nicolás Cristobal Guerrero Gutiérrez, por un error de sistema, las pólizas impresas que acompañamos señalan otro nombre diferente al de los Agentes realmente involucrados ya mencionados, sin perjuicios de que el número de póliza y asegurado mantienen sus datos reales y originales. A saber, para la póliza intermediada por doña Pía Francisca Mori Gonzalez, aparecerá impreso el nombre de Agente de don Alejandro Campos Gutierrez, y para las pólizas intermediadas por don Nicolás Cristobal Guerrero Gutiérrez aparece impreso como nombre Luis Guillermo Solis Noria.

(vi) Detectamos 1 caso de Corredor de Seguros que se encuentra en la misma situación de la Sra. Azúa León. Al respecto podemos informar que su nombre es Sebastián Alejandro Galleguillos Astorga de quien encontramos el registro de la renovación de una sola póliza en el año 2023, la que también acompañamos a esta presentación.” (Énfasis agregado).

De lo anterior se tiene, por un lado, que, a pesar de no haberse incorporado en las correspondientes nóminas mensuales y, por ende, no formar parte del Registro de Agentes de Ventas de Seguros, la Sociedad comercializó, a través de, al menos, de 18 agentes, al menos, 81 pólizas, en el período comprendido entre junio de 2022 y febrero de 2026.

Por su parte, de lo informado por la Aseguradora, consta que, con fecha 10 de octubre de 2025, Sura emitió la póliza N°7.114, comercializada por intermedio del Sr. Sebastián Alejandro Galleguillos Astorga, a pesar de encontrarse cancelada su inscripción en el Registro de Auxiliares del Comercio de Seguros a esa fecha.



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

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

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

“La inscripción de la nómina de agentes que por cuenta de la compañía de seguros solicitante comercialicen o vendan seguros, deberá ser solicitada previo al inicio de funciones de dichos agentes y dentro de los dos primeros días hábiles de cada mes. La nómina cuya inscripción se solicite cada mes deberá contener la lista completa de agentes de ventas debidamente individualizados (...). La referida nómina deberá contener a aquellos agentes que fueron informados en nóminas anteriores y que permanecen prestando funciones a la compañía, 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 de Agentes de Ventas de Seguros 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.

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 junio de 2022 y febrero de 2026, la Compañía colocó, al menos, 81 seguros a través de, al menos, 18 agentes de ventas que no se encontraban inscritos en el Registro respectivo, toda vez que, en los diferentes meses comprendidos en el período



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-10681-26-79095-C SGD: 2026090624800

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.

2. De la comercialización de seguros por intermedio de corredores de seguros no inscritos en el Registro de Auxiliares del Comercio de Seguros.

El inciso primero del artículo 57 del DFL N°251 establece que: “Los seguros pueden ser contratados ya sea directamente con la entidad aseguradora, a través de sus agentes de ventas, o por intermedio de corredores de seguros independientes de éstas”. A su turno, el artículo 58 del citado DFL N°251, establece las exigencias para el desarrollo de la actividad de intermediación de seguros, disponiéndose al efecto que: “Para ejercer su actividad, los corredores de seguros deberán inscribirse en el Registro que al efecto lleve la Superintendencia y cumplir con los siguientes requisitos (...).”

De las normas citadas se tiene que las compañías aseguradoras pueden comercializar seguros por intermedio de corredores y que éstos, para explotar el giro de corretaje, necesariamente, deben encontrarse inscritos en el Registro mencionado y observar una serie de exigencias dispuestas legal y normativamente.

En la especie, consta que, con fecha 10 de octubre de 2025, Sura emitió la póliza N°7.114, comercializada por intermedio del Sr. Sebastián Alejandro Galleguillos Astorga, a pesar de encontrarse cancelada su inscripción en el Registro de Auxiliares del Comercio de Seguros a esa fecha, vulnerando de ese modo, las normas que regulan la comercialización de seguros”.

II.3. MEDIOS DE PRUEBA.

1. Mediante Oficio Reservado UI N°657 de 2026, la Unidad de Investigación decretó la apertura de un término probatorio.

2. Al evacuar sus descargos, la Aseguradora acompañó los siguientes antecedentes:

“(1) Documento Excel denominado “Resultado” en el que Sura Vida da cuenta del resultado final de la comercialización de las 82 pólizas cuestionadas;

(2) Documento Excel denominado “Acreditación” en el que Sura Vida da cuenta de que diecisiete de los dieciocho Agentes de Venta habían completado sus cursos de acreditación antes de intervenir en la comercialización de su respectiva primera póliza;

(3) Certificados emitidos por Sura Vida que dan cuenta de la realización de los cursos de acreditación por parte de los Agentes de Venta;

(4) Política “Manual de uso Canal Asesor” de Sura Vida;

(5) Política de Acreditación y Registro de Agentes de Venta de Seguros de Sura Vida;

(6) Política “Procedimiento Canal Asesor APP” de Sura Vida;

(7) Código de Conducta de Sura Vida;



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-10681-26-79095-C SGD: 2026090624800

- (8) *Perfiles de acceso e instrucciones de acceso a la plataforma “Vive el aprendizaje”; e*
- (9) *Informe de Contactos y Reclamos UI 570-2026”.*

En el mismo escrito, la Defensa señaló *“Atendido que Sura Vida reconoció los hechos en que se basa el Oficio de Cargos, esta parte renuncia a la apertura de un término probatorio, sin perjuicio de su derecho a presentar antecedentes adicionales en cualquier oportunidad dentro de este proceso”.*

II.4. INFORME DEL FISCAL.

Mediante **Oficio Reservado UI N° 730 de 16 de junio de 2026** y, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 51 inciso 2° del Decreto Ley N°3.538, habiéndose realizado todos los actos de instrucción y vencido el término probatorio, el Fiscal de la Unidad de Investigación remitió al Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero el expediente administrativo, informando el estado del procedimiento sancionatorio y su opinión fundada acerca de la configuración de las infracciones imputadas.

II.5. OTROS ANTECEDENTES.

1. Por **Oficio Reservado N° 124.734**, de fecha 30 de julio de 2026, se citó a audiencia a la Defensa, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto Ley N°3.538, la que se celebró el día **6 de agosto de 2026**.

2. Por presentación de **6 de agosto de 2026**, la Defensa acompañó minuta de alegato, señalando, además, que *“según los antecedentes acompañados al proceso, solo uno de los 18 agentes involucrados comercializó pólizas de seguro previo a completar los cursos de acreditación exigidos durante el periodo señalado. A mayor abundamiento, el agente en cuestión únicamente comercializó una póliza de seguro previo a completar los cursos de acreditación. Toda la demás actividad de comercialización de pólizas fue realizada posterior al cumplimiento de los cursos de acreditación”.*

III. NORMAS APLICABLES

1. Incisos primero a quinto del artículo 57 del Decreto con Fuerza de Ley N°251:

“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-10681-26-79095-C SGD: 2026090624800

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

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

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

2. Inciso primero del artículo 58 del Decreto con Fuerza de Ley N°251:

“Artículo 58.- Para ejercer su actividad, los corredores de seguros deberán inscribirse en el Registro que al efecto lleve la Superintendencia y cumplir con los siguientes requisitos:

a) ser chileno o extranjero radicado en Chile con carnet de extranjería al día y ser mayor de edad;

b) tener intachables antecedentes comerciales;

c) acreditar los conocimientos suficientes sobre el comercio de seguros, en la forma y periodicidad que disponga la Superintendencia mediante norma general y, además, estar en posesión de licencia de educación media o estudios equivalentes;

d) constituir una garantía, mediante boleta bancaria o la contratación de una póliza de seguro que determine la Superintendencia por un monto no inferior a la suma más alta entre 500 unidades de fomento o el 30% de la prima neta de los contratos de seguros intermediados en el año inmediatamente anterior, con un máximo de 60.000 unidades de fomento, para responder del correcto y cabal cumplimiento de todas las obligaciones emanadas de su actividad y, especialmente, de los perjuicios que puedan ocasionar a los asegurados que contraten por su intermedio.

e) En el caso de las personas jurídicas, haberse constituido legalmente en Chile con este objeto específico y acreditar la contratación de la garantía a que se refiere la letra precedente. Además, sus administradores y representantes legales deberán reunir los requisitos exigidos precedentemente, salvo el de la letra anterior, y no registrar las inhabilidades previstas en esta ley.

Los administradores, representantes legales o empleados de la persona jurídica no podrán ejercer en forma independiente el corretaje de seguros, ni trabajar para una compañía de seguros ni para otra persona dedicada al corretaje de seguros”.

3. Sección I de la Norma de Carácter General N°471:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-10681-26-79095-C SGD: 2026090624800

“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.

Mediante presentación de **25 de mayo de 2026**, la Defensa evacuó sus descargos en los siguientes términos:

“1. Seguros de Vida Suramericana S.A. (o Sura Vida) es una compañía de seguros del segundo grupo que integra el Grupo Sura, un holding internacional que se dedica, a través de sus filiales, a desarrollar diversas actividades en Latinoamérica. El accionista mayoritario de Sura Vida es Inversiones Suramericana Chile Ltda.

2. En Chile, Sura Vida se dedica a la comercialización de seguros del segundo grupo de conformidad con el marco legal establecido por el Decreto con Fuerza de Ley Nº 251 de 20 de mayo de 1931 (el “DFL 251”). Sura Vida se constituyó en Chile en 2012 y en 2016 pasó a formar parte del Grupo Sura.

3. La oferta de seguros del segundo grupo de Sura Vida apunta a entregar a sus clientes una protección integral de los distintos riesgos personales que pueden afectarlos. En este sentido, a nivel general Sura Vida ofrece seguros de vida y salud, diseñados para proteger a sus clientes y familias ante imprevistos y así acompañarlas en cada etapa de su vida. En particular, Sura Vida comercializa seguros orientados a la protección financiera ante fallecimiento, invalidez y enfermedades graves. En ese sentido, el área de la salud también ofrece planes complementarios con coberturas de reembolso, hospitalización, cirugías, oncología,



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-10681-26-79095-C SGD: 2026090624800

tratamientos ambulatorios y asistencia internacional. Además, sus pólizas consideran la prestación de ciertos servicios de prevención, bienestar y acompañamiento.

4. Sura Vida ofrece su portafolio de productos a través de diversos canales de venta y métodos de distribución. Ahora bien, los dos canales principales son el canal directo y el canal intermediado. En el canal directo, Sura Vida comercializa sus seguros directamente con el cliente final, a través de medios físicos (ej., sucursales) o digitales (ej., página web). Por contraste, en el canal intermediado Sura Vida se apoya en terceros, tales como empresas corredoras de seguros y agentes de ventas que han sido autorizados por Sura Vida para ofrecer sus productos, a través de un modelo operativo autorizado con estructura de comisiones.

5. Para satisfacer las necesidades de clientes actuales o potenciales de Sura Vida, la compañía también cuenta con una fuerza de ventas propia compuesta por personas que han celebrado contratos de prestación de servicios con Sura Vida y también han sido capacitadas para comercializar el portafolio de productos de Sura Vida. En este sentido, Sura Vida tiene un robusto sistema de capacitación e incentivos orientado a que su fuerza de ventas propia, corredores, agentes de ventas y otros colaboradores, entre otras cosas: **(i)** conozcan la regulación legal aplicable a la comercialización de seguros del segundo grupo, **(ii)** cuenten con el conocimiento técnico necesario para asesorar adecuadamente a los clientes de Sura Vida en relación con sus necesidades, y **(iii)** posean la formación y habilidades necesarias para relacionarse y acompañar de la mejor forma posible a los clientes.

6. Para Sura Vida, la capacitación de los agentes de ventas es un elemento importantísimo para la prestación de sus servicios. Por lo anterior, solo en 2025 destinó \$ 20.580.000 para capacitar a sus agentes de ventas. Adicionalmente, Sura Vida ha realizado inversiones para asegurar la capacitación permanente de sus agentes de venta, como la adquisición de un curso especializado de capacitación y la organización de eventos especiales (ej., charlas, seminarios, reuniones).

7. El 8 de noviembre de 2024, en cumplimiento de lo dispuesto por la Norma de Carácter General N° 471 (la "NCG 471"), Sura Vida remitió a la CMF su "Informe de Auditoría Inscripción en el Registro de Agentes de Venta de Seguros" (el "Informe de Auditoría"). El Informe de Auditoría abarcó el período anual comprendido entre el 1° de julio 2023 y el 30 de junio 2024, dentro del cual Sura Vida registró 102 nuevos Agentes de Ventas de Seguros ("Agentes de Ventas"), a la vez que 55 salidas de Agentes de Ventas de Seguros. Así, en total, a la fecha de corte Sura Vida contaba con 158 Agentes de Ventas registrados.

8. El Informe de Auditoría identificó que tres de Agentes de Ventas de Sura Vida habían comercializado pólizas sin estar inscritos en el Registro de Agentes de Ventas de Seguros, conforme lo exige la NCG 471. En un caso, el agente comercializó una póliza antes de haber completado su proceso de inscripción. En los otros dos, la comercialización ocurrió después de haber sido retirados del registro.

9. A través del Oficio Ordinario N° 19.722 de 24 de enero de 2025, la CMF requirió a Sura Vida el envío de información asociada al Informe de Auditoría (el "Primer Oficio"). Atendido que ahí se explicaba que "[Sura Vida] habría operado con 3 agentes que no se encontraban vigentes en el momento de la comercialización", la CMF requirió a Sura Vida información sobre los resultados del Informe de Auditoría, en particular: **(i)** identificar a las personas que comercializaron pólizas sin estar inscritas, **(ii)** el ramo asociado a las pólizas comercializadas, **(iii)** el o los números de las pólizas, **(iv)** identificar a los asegurados atendidos, **(v)** remitir copias de



las condiciones particulares de las pólizas y de las propuestas, y **(vi)** acompañar los antecedentes adicionales que Sura Vida considerase pertinentes. Por último, la CMF también solicitó precisar (a) las circunstancias y el contexto en que se produjo el hecho, (b) las medidas que serían implementadas por Sura Vida y (c) si el Informe de Auditoría fue puesto en conocimiento del directorio de Sura Vida.

10. El 31 de enero de 2025 Sura Vida dio respuesta íntegra y oportuna al Primer Oficio, informó a la CMF que a esa fecha se habían detectado ciertos desajustes internos asociados al hecho que habían comenzado a ser subsanados con dos medidas concretas ya implementadas: **(i)** la automatización del proceso de inscripción y “baja” de los agentes, a través de un software de la empresa Microsoft; y **(ii)** la designación clara de personas responsables del proceso, con equipos capacitados para centralizar el correcto envío de la información. Finalmente, Sura Vida dio cuenta a la CMF de que el Informe de Auditoría y las medidas correctivas implementadas habían sido puestas en conocimiento del Comité de Auditoría de Sura Vida.

11. El 18 de marzo de 2025, a través del Oficio Ordinario N° 62.882 (el “Segundo Oficio”), la CMF pidió a Sura Vida acompañar copias de las propuestas o solicitudes de incorporación de las pólizas de seguros colectivos que habrían sido intermediados en el contexto de los hechos revisados. El Segundo Oficio fue respondido por Sura Vida el 21 de marzo de 2025, adjuntándose la documentación requerida.

12. El 3 de abril de 2025, Sura recibió el Oficio Reservado N° 74.920 (el “Tercer Oficio”) de parte de la Dirección General de Supervisión de Conducta de Mercado (“DGSCM”). El Tercer Oficio requirió a Sura Vida aclarar ciertos puntos de sus respuestas al Primer y Segundo Oficio. Sura Vida dio respuesta íntegra y oportuna al Tercer Oficio el 7 de abril de 2025, entregándole a la CMF las precisiones solicitadas y adjuntándole la documentación de respaldo.

13. El 25 de febrero de 2026 la Unidad de Investigación de la CMF (“UI”) envió a Sura Vida el Oficio Reservado UI 196/2026 (el “Cuarto Oficio”) en el que solicitó información sobre: **(i)** siniestros denunciados en relación con las pólizas comercializadas a través de la Sra. María José Azúa León, **(ii)** denuncias, reclamos o presentaciones en relación con las pólizas comercializadas a través de la Sra. Azúa, **(iii)** la relación entre Sura Vida y la Sra. Azúa, **(iv)** otros casos similares a los de la Sra. Azúa eventualmente detectados por Sura Vida, **(v)** las medidas implementadas por Sura tras la detección de los desajustes, **(vi)** la posible revisión de la situación de la Sra. Azúa en órganos de Sura Vida, **(vii)** comisiones o montos pagados por Sura Vida a la Sra. Azúa, **(viii)** montos de primas recibidas por Sura Vida en contexto de las pólizas comercializadas por la Sra. Azúa, **(ix)** datos de contacto de la Sra. Azúa, y **(x)** otros eventuales antecedentes pertinentes.

14. Sura Vida respondió oportuna e íntegramente el Cuarto Oficio el 4 de marzo de 2026, entregando todos los antecedentes requeridos y precisando que se detectaron: **(i)** “un total de 18 casos de Agentes de Ventas que se encontraban en la misma situación de la Sra. Azúa León”, entregándose a la UI el detalle de la cantidad de pólizas por año y las copias de aquellas, **(ii)** únicamente un caso aislado y no representativo de un “Corredor de Seguros que se encuentra en la misma situación de la Sra. Azúa León”, quién habría participado exclusivamente en la renovación de una póliza, cuya primera comercialización fue realizada en 2019 por el mismo corredor. En ese sentido, se trata de una renovación de una póliza intermediada históricamente por él (que, hasta ahora, no presentaba problemas de acreditación o inscripción).

15. El 11 de marzo de 2026 la UI envió a Sura Vida el Oficio Reservado UI 277/2026 (el “Quinto Oficio”), en virtud del cual requirió información sobre: **(i)** siniestros denunciados en



relación con las pólizas comercializadas por los agentes identificados, **(ii)** la relación entre Sura Vida y cada uno de los agentes identificados, **(iii)** comisiones o montos pagados por Sura Vida a los agentes identificados, **(iv)** montos de primas recibidas por Sura Vida en contexto de las pólizas comercializadas por los agentes identificados, **(v)** ciertos aspectos de la información entregada por Sura Vida en respuestas anteriores, **(vi)** comisiones o montos pagados por Sura Vida al Sr. Galleguillos, **(vii)** montos de primas recibidas por Sura Vida en contexto de las pólizas comercializadas por el Sr. Galleguillos, **(viii)** denuncias, reclamos o presentaciones en relación con las pólizas comercializadas a través del Sr. Galleguillos, y **(ix)** otros eventuales antecedentes pertinentes.

16. Sura Vida respondió de forma completa, íntegra y oportuna el Quinto Oficio el 20 de marzo de 2026, remitiéndole a la CMF respaldos documentales de la información requerida, y formulando las aclaraciones solicitadas.

17. Una vez detectada la situación, y, en todo caso, antes de ser notificada del Oficio de Cargos, Sura Vida procedió a subsanarla en el menor plazo posible. En este sentido, Sura Vida: **(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 vídeo con explicaciones e instrucciones relevantes para el proceso de inscripción de Agentes de Ventas, e **(iv)** implementó plataformas de respaldo tanto de la información entregada a la CMF, como de la documentación pertinente a cada Agente de Ventas.

EL OFICIO DE CARGOS

El Oficio de Cargos imputa a Sura Vida **(i)** haber infringido lo dispuesto en los incisos primero y tercero del artículo 57 del DFL 251 y en la Sección I de la NCG 471, porque “comercializó, al menos, 81 pólizas a través de, al menos, 18 agentes de ventas seguros que no estaban incorporados en las correspondientes nóminas que [Sura Vida] envió sin actualizar, en el período comprendido entre junio de 2022 y febrero de 2026 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”; y **(ii)** haber infringido lo dispuesto en el inciso primero del artículo 57 del DFL 251, en relación con el artículo 58 del DFL 251, ya que “el día 10 de octubre de 2025, Sura emitió la Póliza N°7.114, comercializada por intermedio del Sr. Sebastián Alejandro Galleguillos Astorga, a pesar de encontrarse cancelada su inscripción en el Registro de Auxiliares del Comercio de seguros a esa fecha, no encontrándose, por tanto, habilitado para el ejercicio de la actividad de corretaje de seguros” (las “Infracciones”).

DESCARGOS

A. Reconocimiento de hechos

18. Para continuar colaborando sustancialmente con las facultades fiscalizadoras, investigativas y sancionatorias de la CMF, Sura Vida reconoce que: **(i)** entre junio de 2022 y febrero de 2026 comercializó 81 pólizas, a través de 18 Agentes de Ventas que no se encontraban



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-10681-26-79095-C SGD: 2026090624800

debidamente registrados en el Registro de Agentes de Ventas de Seguros a tiempo de comercializar cada seguro; y (ii) el 10 de octubre de 2021 Sura Vida emitió la póliza N° 7.114 que fue comercializada por un corredor de bolsa cuya inscripción en el Registro de Auxiliares del Comercio de Seguros se encontraba cancelada a esa fecha.

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

19. 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 Vida 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.

20. En primer lugar, 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 dieran cumplimiento a las disposiciones legales, reglamentarias o estatutarias que les incumban, la Superintendencia **podrá** sancionarlas [...]”. Ambos preceptos dan cuenta de que la imposición de una sanción es facultativa para la CMF.

21. En segundo lugar, 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 propósito de las facultades sancionatorias de la CMF ya se ha cumplido íntegramente respecto de Sura Vida, pues (i) las Infracciones no desestabilizaron el funcionamiento del mercado de seguros generales, en general, ni de las operaciones de Sura Vida con sus clientes, en particular, y (ii) Sura Vida 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.

22. 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 Vida.

En particular:

- Salvo por un caso, los Agentes de Venta involucrados habían completado los cursos de acreditación exigidos antes de comercializar las pólizas respectivas, por lo que cumplían con los requisitos materiales exigidos por la legislación y normativa aplicable;
 - Sura Vida 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 Vida no ha obtenido ganancias o beneficios indebidos asociados a las Infracciones;
- y



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-10681-26-79095-C SGD: 2026090624800

- Sura Vida no ha afectado los intereses de sus asegurados; por el contrario, sus pólizas fueron contratadas o renovadas sobre la base de criterios y términos objetivos, a la vez que Sura Vida les ha dado la cobertura contratada.

23. Finalmente –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 Vida**, 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

24. 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”.

25. 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**.

26. Ante todo, puesto que los hechos que constituyen las Infracciones no afectaron el correcto funcionamiento del mercado de seguros o las operaciones de Sura Vida. Tampoco fueron acompañados de “acciones destinadas a obstaculizar la labor de fiscalización”, ni tuvo lugar la entrega de información falsa por parte de Sura Vida, ni se incumplieron instrucciones de la CMF.

Por el contrario, Sura colaboró siempre, íntegra y oportunamente con la CMF.

27. 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 Vida 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 del segundo grupo, sin perjuicio de ciertos desajustes en la aplicación práctica de algunas de sus políticas y controles que provocaron la materialización de las Infracciones.

28. Finalmente, como consta en los Oficios, en cuanto se constataron las Infracciones por su área de Auditoría Interna, Sura Vida 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 Vida no se benefició producto de las Infracciones



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-10681-26-79095-C SGD: 2026090624800

29. 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”.

30. 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”. En ese sentido, el monto total de las primas recibidas en virtud de las pólizas investigadas no corresponde a un “beneficio económico”. Más bien, esas primas corresponden, en parte, a la contraprestación por una cobertura prestada, a la vez que una parte de aquellas se destinan, entre otras cosas, a la constitución de las reservas exigidas por la legislación.

31. Sin perjuicio de lo anterior, Sura no obtuvo beneficios indebidos de las Infracciones, puesto que las pólizas comercializadas fueron ofrecidas a sus clientes en los mismos términos en que fueron ofrecidas en el contexto de las Infracciones. En ese sentido, las condiciones comerciales y económicas de las pólizas ofrecidas por Sura Vida a sus clientes no son determinadas arbitrariamente por sus Agentes de Ventas de Seguros o los corredores, ya que existen políticas internas de Sura Vida que fomentan la igualdad de trato y objetividad frente a sus clientes (ej. Código de Conducta). Sin perjuicio de no encontrarse registrados, tanto los Agentes de Ventas como el corredor cuestionado sí conocían dichas políticas internas (Sura Vida 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. Ahora bien, en aras de colaborar, se hace presente que a fines de 2025 las 82 pólizas cuestionadas Sura Vida implicaron una utilidad para Sura Vida de solo \$ 3.014.476, representativo de solo un 33% del total de la prima emitida (\$ 9.072.885).

32. Confirma lo anterior, el hecho de que Sura Vida ha pagado oportunamente, y conforme a lo estipulado en las pólizas, los únicos tres siniestros denunciados que han sido tramitados completamente a esta fecha. Por consiguiente, el efecto económico de su venta ha sido el mismo que se habría obtenido si los Agentes de Venta y el corredor 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

33. 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”.

34. Las Infracciones no provocaron daños al mercado de seguros del segundo grupo, ni pusieron en riesgo su correcto funcionamiento. Tampoco afectaron la fe pública, ni perjudicaron a clientes de Sura Vida. 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.

35. 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 vez que los términos comerciales en que se ofrecen pólizas a clientes no son determinados arbitrariamente por los corredores o los Agentes de Ventas, pues ellos deben relacionarse con los 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, los tres siniestros asociados han sido tramitados por Sura Vida en la forma prevista por la ley, normativa aplicable y políticas internas.

36. 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. En particular, de los dieciocho casos, diecisiete contaban con las correspondientes acreditaciones, sin perjuicio de no figurar en las nóminas. Desde esta perspectiva, el interés de los asegurados estaba adecuadamente resguardado, siendo la falta de registro una infracción meramente formal.

37. Prueba de lo todo anterior es que, Sura Vida **no ha** recibido reclamos o comunicaciones de clientes relacionados con la intervención de los Agentes de Ventas en la comercialización de las pólizas cuestionadas, ni en relación con aquellas. 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.

38. A su turno, las Infracciones no afectaron la solvencia o situación patrimonial de Sura Vida, ni siquiera generaron un riesgo de afectar aquellas (de hecho, entre 2023 y 2025, las pólizas en cuestión representan solo un 0,003% del total de las suscritas en el periodo, correspondiente a \$331.797.000.000). Por el contrario, Sura Vida 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 Vida en las Infracciones es limitada

39. 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”.

40. La participación de Sura Vida en las Infracciones no deriva de hecho positivos, sino que de simples omisiones puntuales. 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.

41. 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 Vida no ha sido sancionada con anterioridad por esta clase de Infracciones

42. 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”.



43. Sura Vida no ha sido sancionada por la CMF en el pasado. Esa irreproachable conducta anterior evidencia que la imposición de una sanción no es necesaria y que, en el improbable evento de imponerse una sanción a Sura Vida, aquella debe ser determinada y/o atenuada en atención a lo expuesto.

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

44. 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 ejerciten 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.

45. Por lo anterior, la Política establece 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”.

46. En este sentido, tanto la Resolución Exenta Nº 263 de 10 de septiembre de 2015, como la Resolución Exenta Nº 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 generales fueron sancionadas por haber intermediado seguros a través de agentes cuya inscripción en el Registro de Auxiliares del Comercio de Seguros había sido cancelada. En esa situación se encuentra Sura Vida respecto de la renovación de la póliza Nº 7.114 realizada por el Sr. Galleguillos. A su vez, esa situación es absolutamente homologable a la descrita en el Oficio de Cargos en relación con los 81 Agentes de Venta.

47. La vigencia de estos dos precedentes fue reconocida recientemente por la CMF en la Resolución Exenta Nº 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 Nº 124 de 2001), mientras que las infracciones al artículo 57 del DFL 251 en el pasado solo habían sido merecedoras de censuras.

48. Por último, en la Resolución Exenta Nº 1447 de 29 de enero de 2026 la CMF impuso una sanción de multa por 200 UF por infracciones a los artículos 57 y 58 del DFL 251. A diferencia de Sura Vida, a quien se le han formulado cargos por **una sola renovación** de una póliza; la entidad sancionada en ese caso comercializó hasta 124 pólizas por intermedio de cinco corredores de seguros.



49. A su turno, recientemente la CMF impuso sanciones de multa por 100 UF por infracciones a la Sección I de la NCG 471 y los incisos primero y tercero del artículo 57 del DFL 251. La cuantía de la multa impuesta fue determinada considerando especialmente que –al igual que Sura Vida– las respectivas entidades implementaron medidas tendientes a evitar reiteraciones de los hechos.

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

50. 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) a un eventual infractor 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”.

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

52. El Oficio de Cargos reconoce expresamente esta colaboración. En particular, relata que Sura Vida **(i)** al responder el Primer Oficio señaló que “[r]evisado el informe remitido a vuestra Comisión, se hace presente que éste contiene un caso de agente con producción tramitada sin encontrarse vigente en el momento de la comercialización”, **(ii)** al responder el Segundo Oficio acompañó toda la información solicitada, **(iii)** aclaró todo lo solicitado por la CMF en el Tercer Oficio, **(iv)** acompañó todos los antecedentes requeridos por la UI al dar respuesta al Cuarto Oficio, **(v)** respondió completamente el requerimiento formulado en el Quinto Oficio.

53. Es más, el Oficio de Cargos reconoce expresamente que las Infracciones fueron puestas “en conocimiento de la DGSCM por la Compañía, con ocasión de la emisión del ‘Informe de Auditoría Inscripción en el registro de agentes de venta de seguros de noviembre de 2024’ y comunicaciones posteriores”; por lo que Sura Vida fue causa eficiente del descubrimiento de los hechos objeto de cargos por parte de la CMF.

54. Lo expuesto en esta sección evidencia que no ha existido por parte de Sura Vida “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”.

55. 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 Vida 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 Vida en los hechos, **(iv)** la ausencia de sanciones previas impuestas a Sura Vida por hechos de la misma naturaleza y **(v)** la colaboración prestada por Sura Vida 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 Vida, la objetivamente idónea es la de censura o reconvención.



56. Finalmente, para el improbable caso en que se estime aplicar a Sura Vida 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 dos cargos a la Aseguradora. En el primero, se ha imputado *“Infracción reiterada a lo dispuesto en los incisos primero y tercero del artículo 57 del DFL N°251, con relación a la Sección 1 de la Norma de Carácter General N°471, toda vez que la Aseguradora comercializó, al menos, 81 pólizas a través de, al menos, 18 agentes de ventas [de] seguros que no estaban incorporados en las correspondientes nóminas que [Sura Vida] envió sin actualizar, en el período comprendido entre junio de 2022 y febrero de 2026 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 [...]”.*

En dicho contexto, se ha acreditado en este procedimiento que, durante el período comprendido entre junio de 2022 y febrero de 2026, Sura Vida comercializó pólizas de seguros por intermedio de agentes de ventas no inscritos en el registro respectivo, cuestión que tampoco ha sido controvertida por la defensa de la Compañía.

A su vez, el DFL N°251 y la NCG N°471 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 inicien sus funciones- una nómina con los agentes de ventas que se desempeñarán durante el mes respectivo, nómina que debe ser debidamente actualizada, incorporando a los nuevos agentes y eliminando a aquellos que ya no presten funciones a la Compañía.

En ese contexto, durante los meses de enero a abril de 2025, se efectuaron requerimientos a la Compañía, destinados a obtener antecedentes y aclaraciones respecto de los resultados del informe preparado por su área de auditoría interna sobre la inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de Seguros. Dicho informe comprendió el período entre el 1° de julio de 2023 y el 30 de junio de 2024.

De acuerdo con lo expuesto por la propia Compañía en sus descargos, el informe identificó tres casos de agentes de ventas que habían comercializado pólizas sin estar inscritos en el Registro: en un caso, la comercialización se produjo antes de completar el proceso de inscripción y, en los otros dos, después de haber sido retirados del Registro.

De esta forma, en respuesta al requerimiento efectuado por la DGSCM mediante Oficio Ordinario N°19.722, la Compañía informó que: *“Revisado el informe remitido a vuestra Comisión, se hace presente que éste contiene un caso de agente con producción tramitada sin encontrarse vigente en el momento de la comercialización”.* Posteriormente, mediante Oficio Ordinario N°74.920, se requirió aclarar las diferencias entre los casos señalados en el informe de auditoría y aquellos informados por la Aseguradora, requerimiento que fue respondido el 7 de abril de 2025, identificándose el caso de la Sra. María José Azúa León.

Luego, en respuesta al requerimiento efectuado por la Unidad de Investigación mediante Oficio Reservado UI N°196/2026, Sura Vida informó la detección de otros 17 casos de agentes de



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-10681-26-79095-C SGD: 2026090624800

ventas que se encontraban en la misma situación de la Sra. Azúa León, acompañando el detalle de las pólizas y años respectivos.

Por lo tanto, se acreditó en el procedimiento sancionatorio que, en el período comprendido entre junio de 2022 y febrero de 2026, Sura Vida comercializó 81 pólizas a través de 18 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 Vida comercializó pólizas de seguros a través de personas que no se encontraban inscritas en el Registro de Agentes de Ventas de Seguros.

Establecido lo anterior, se debe hacer presente que Sura Vida reconoce los hechos materia de este primer cargo, señalando en sus descargos lo siguiente:

A. Reconocimiento de hechos

18. Para continuar colaborando sustancialmente con las facultades fiscalizadoras, investigativas y sancionatorias de la CMF, Sura Vida reconoce que: (i) entre junio de 2022 y febrero de 2026 comercializó 81 pólizas, a través de 18 Agentes de Ventas que no se encontraban debidamente registrados en el Registro de Agentes de Ventas de Seguros a tiempo de comercializar cada seguro; y (ii) el 10 de octubre de 2021 Sura Vida emitió la póliza N° 7.114 que fue comercializada por un corredor de bolsa cuya inscripción en el Registro de Auxiliares del Comercio de Seguros se encontraba cancelada a esa fecha.

Asimismo, en sus descargos manifiesta que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 36 del Decreto Ley N°3.538, el artículo 44 del DFL N°251 y la Política Sancionatoria de la CMF, “Sura Vida 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 del primer cargo, no habiendo controversia al respecto. Más bien, la Investigada apunta su defensa a solicitar que no se le aplique sanción o que la entidad de ésta y su monto sean mínimos.

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.

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



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-10681-26-79095-C SGD: 2026090624800

su vez, prestar servicios en una entidad aseguradora del primer grupo que no esté facultada para cubrir estos riesgos.

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

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

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:

“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 propia ley faculta a las compañías de seguros para comercializar pólizas por intermedio de agentes de ventas, los que deberán estar inscritos en el Registro especial que lleva esta Comisión.

Por su parte, la NCG N°471 regula la inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de Seguros, estableciendo -entre otras cosas- el procedimiento de inscripción.

En virtud de lo expuesto, para que una compañía de seguros pueda comercializar seguros a través de un agente de ventas, debe cumplir con los 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 Para efectos de lo anterior, previo



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-10681-26-79095-C SGD: 2026090624800

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.

Ahora bien, la Compañía no controvierte los hechos ni la normativa aplicable al primer cargo, sino que se refiere a ciertos puntos que considera importantes al estimar la sanción a aplicar y su monto, en caso de corresponder.

En el procedimiento sancionatorio se acreditó que, en el período comprendido entre junio de 2022 y febrero de 2026, Sura Vida comercializó 81 pólizas a través de 18 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 de la normativa aplicable.

Ahora bien, la Defensa alega que existe la posibilidad de 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 DFL N°251 disponen, respectivamente, que la Comisión *“podrá”* imponer sanciones a las compañías de seguros.

En lo particular, el artículo 20 N°4 del DL N°3.538 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 imparta en ejercicio de sus atribuciones, o cuando las compañías no dieran 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, los hechos materia del primer cargo se encuentran acreditados conforme a los antecedentes que obran en el expediente sancionatorio.

En virtud de lo anterior, la Aseguradora obró durante el período 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, a partir de la ponderación de los antecedentes reunidos, los hechos acreditados, su entidad y gravedad, este Consejo determina el tipo de sanción y su monto, en caso de corresponder.

En este punto, la Defensa alega que las infracciones no son de una entidad suficiente para justificar la imposición de una sanción, entendiendo que el propósito de las facultades



sancionatorias de la CMF ya se habría cumplido respecto de Sura Vida, toda vez que las infracciones no habrían desestabilizado el funcionamiento del mercado de seguros ni las operaciones de la Compañía con sus clientes, y que Sura Vida habría subsanado los hechos que dieron lugar a las infracciones, implementando nuevos controles y mecanismos destinados a asegurar el cumplimiento de la normativa aplicable.

En esa línea, la Defensa precisa que:

“— Salvo por un caso, los Agentes de Venta involucrados habían completado los cursos de acreditación exigidos antes de comercializar las pólizas respectivas, por lo que cumplían con los requisitos materiales exigidos por la legislación y normativa aplicable;

— Sura Vida 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 Vida no ha obtenido ganancias o beneficios indebidos asociados a las Infracciones; y

— Sura Vida no ha afectado los intereses de sus asegurados; por el contrario, sus pólizas fueron contratadas o renovadas sobre la base de criterios y términos objetivos, a la vez que Sura Vida les ha dado la cobertura contratada”.

Al respecto, se debe señalar que el cumplimiento de la normativa aplicable a sus agentes de ventas y la implementación de nuevos controles, mecanismos y sistemas no son eximentes de responsabilidad, ya que ello corresponde al cumplimiento de los deberes impuestos a una 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 Vida es una entidad cuya actividad se encuentra expresa y latamente regulada, 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 el funcionamiento del mercado de seguros.

En cuanto a las ganancias o beneficios asociados a las infracciones, se hará referencia a ellos más adelante y en el acápite relativo a la determinación de la sanción, a efectos de evitar reiteraciones innecesarias.

Por su parte, respecto de 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, lo cual constituye un requisito para la comercialización de seguros.

Adicionalmente, en cuanto a la acreditación de conocimientos de los agentes de ventas involucrados, Sura Vida informó que diecisiete de los dieciocho agentes habían completado sus cursos de acreditación antes de intervenir en la comercialización de su primera póliza. Dichos antecedentes se relacionan con la formación de los agentes, pero no alteran el hecho reconocido por la Aseguradora de que, al momento de comercializar las pólizas objeto del primer cargo, éstos no se encontraban inscritos en el Registro.



Luego, en cuanto a la alegación de que las primas recibidas no corresponderían íntegramente a un beneficio económico, la Defensa señala que éstas constituyen, en parte, la contraprestación por la cobertura prestada y que una parte de ellas se destina, entre otras cosas, a la constitución de reservas. Asimismo, sostiene que las 82 pólizas comprendidas en ambos cargos generaron, a fines de 2025, una utilidad de \$3.014.476, frente a una prima emitida de \$9.072.885.

Al respecto, se debe destacar que los costos asociados a la cobertura otorgada y al cumplimiento de las obligaciones propias de la actividad aseguradora forman 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 los costos en que incurrió o a la menor entidad del resultado económico obtenido. Los riesgos, costos o eventuales pérdidas en que incurra la entidad en el ejercicio de dicha actividad no constituyen una eximente de responsabilidad por las contravenciones que se observen en su actuar.

Finalmente, en cuanto a que supuestamente concurrirían una serie de circunstancias previstas en el artículo 38 del DL N°3.538 y desarrolladas en la Política Sancionatoria como atenuantes de responsabilidad, la Defensa se refiere a la gravedad de las infracciones, el beneficio obtenido con motivo de éstas, el daño o riesgo causado al correcto funcionamiento del mercado financiero, a la fe pública y a los intereses de los asegurados, la participación de Sura Vida en las infracciones, la alegada ausencia de sanciones anteriores a la Compañía, las sanciones aplicadas con anterioridad por esta Comisión en circunstancias similares y la colaboración que habría prestado antes y durante la investigación.

En esta parte, es menester considerar que la ponderación de las circunstancias para determinar la eventual sanción corresponde a una atribución exclusiva y excluyente de este Consejo.

De este modo, en el **Acápito VI.** de esta Resolución se analizarán las consideraciones para la determinación de la sanción que se resuelva aplicar.

Por lo anterior, los descargos respecto de esta infracción serán rechazados.

2. En el segundo cargo, se ha imputado *“Infracción a lo dispuesto en el inciso primero del artículo 57 del DFL N°251, con relación al artículo 58 de ese mismo cuerpo legal, toda vez que: el día 10 de octubre de 2025, Sura emitió la Póliza N°7.114, comercializada por intermedio del Sr. Sebastián Alejandro Galleguillos Astorga, a pesar de encontrarse cancelada su inscripción en el Registro de Auxiliares del Comercio de seguros a esa fecha, no encontrándose, por tanto, habilitado para el ejercicio de la actividad de corretaje de seguros”.*

En dicho contexto, se ha acreditado que, mediante Resolución N°4.793, de 15 de mayo de 2025, este Servicio canceló la inscripción del Sr. Sebastián Alejandro Galleguillos Astorga en el Registro de Auxiliares del Comercio de Seguros, por no haber acreditado la contratación de la garantía exigida para el ejercicio de la actividad.

No obstante lo anterior, con fecha 10 de octubre de 2025, Sura Vida emitió la póliza N°7.114, intermediada por el referido corredor, pese a estar cancelada su inscripción en el Registro de Auxiliares del Comercio de Seguros a esa fecha.

Al respecto, en su presentación de 4 de marzo de 2026, mediante la cual respondió el Oficio Reservado UI N°196/2026, la propia Compañía informó lo siguiente:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-10681-26-79095-C SGD: 2026090624800

“Detectamos 1 caso de Corredor de Seguros que se encuentra en la misma situación de la Sra. Azúa León. Al respecto podemos informar que su nombre es Sebastián Alejandro Galleguillos Astorga de quien encontramos el registro de la renovación de una sola póliza en el año 2025, la que también acompañamos a esta presentación”.

Establecido lo anterior, se debe hacer presente que, en el numeral 18 de sus descargos, Sura Vida reconoce la emisión de la póliza N°7.114 y la circunstancia de que la inscripción de su intermediario se encontraba cancelada.

Por su parte, sostiene que las infracciones no serían merecedoras de sanción alguna y que, en caso de estimarse lo contrario, correspondería aplicar una censura o reconvención. De esta forma, sus alegaciones se orientan a la procedencia y entidad de la eventual sanción, sin desvirtuar la intervención de una persona cuya inscripción no se encontraba vigente en la operación cuestionada.

En dicho contexto, resulta necesario referirse a la normativa aplicable. El inciso primero del artículo 57 del DFL N°251 dispone 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”.

A su turno, el artículo 58 del mismo cuerpo legal establece que:

“Para ejercer su actividad, los corredores de seguros deberán inscribirse en el Registro que al efecto lleve la Superintendencia y cumplir con los siguientes requisitos (...)”.

De las disposiciones transcritas, se desprende que las compañías de seguros pueden comercializar pólizas por intermedio de corredores de seguros independientes, pero que éstos, para ejercer su actividad, deben encontrarse inscritos en el Registro respectivo y cumplir con las exigencias legales y normativas aplicables. Por consiguiente, la facultad de la Aseguradora para comercializar sus productos por este canal exige que el corredor que intervenga en la operación se encuentre debidamente habilitado al momento de efectuarla.

Ahora bien, en cuanto a los descargos en particular, la alegación relativa a la posibilidad de no imponer sanción alguna, fundada en el carácter facultativo de las disposiciones contenidas en el artículo 36 del DL N°3.538 y en el artículo 44 del DFL N°251, no desvirtúa los hechos acreditados ni el incumplimiento constatado. Conforme a lo razonado precedentemente, corresponde a este Consejo ponderar los antecedentes reunidos, la entidad de la conducta y las circunstancias concurrentes para determinar la sanción que corresponda aplicar, sin que la solicitud formulada por la Defensa altere la configuración de la infracción imputada.

Por otra parte, la Defensa sostiene que la intervención del Sr. Galleguillos Astorga correspondió a un caso aislado y no representativo, relativo a la renovación de una póliza cuya primera comercialización habría sido realizada en 2019 por el mismo corredor.

Al respecto, dicha circunstancia no modifica que, al momento de la operación cuestionada, la inscripción del corredor se encontraba cancelada.

Asimismo, el hecho de que el segundo cargo se refiera únicamente a una póliza delimita el alcance de la conducta imputada. Sin embargo, no desvirtúa el incumplimiento constatado, toda



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-10681-26-79095-C SGD: 2026090624800

vez que la exigencia de inscripción resultaba aplicable al corredor que intervino en dicha operación, con independencia de que se tratara de un solo caso.

En cuanto a las alegaciones relativas a la ausencia de afectación de los intereses de los asegurados, la Defensa sostiene que tanto los agentes de ventas como el corredor cuestionado conocían las políticas internas de Sura Vida y que las pólizas fueron ofrecidas en las mismas condiciones en que lo habrían sido de encontrarse inscritos. Sin embargo, tales circunstancias no alteran el hecho de que la operación materia del segundo cargo se efectuó mediante la intervención de una persona no habilitada para el corretaje de seguros.

Por su parte, respecto de la corrección y la implementación de nuevos controles y mecanismos invocados por la Defensa, corresponde reiterar que el cumplimiento de las obligaciones normativas y la adopción de mejoras en los procedimientos de una entidad regulada no constituyen, por sí mismos, eximentes de responsabilidad por los incumplimientos verificados.

En lo relativo al beneficio económico, la Defensa señala que las primas recibidas no corresponden íntegramente a un beneficio, por constituir, en parte, la contraprestación por la cobertura prestada y destinarse parcialmente al cumplimiento de obligaciones propias de la actividad aseguradora. Asimismo, informa un resultado económico referido al conjunto de las 82 pólizas comprendidas en ambos cargos.

Al respecto, los costos asociados al ejercicio del giro no eximen de responsabilidad por las contravenciones constatadas. Lo anterior es sin perjuicio de la ponderación específica del beneficio económico obtenido con motivo de las infracciones, que se efectuará en el acápite relativo a la determinación de la sanción.

En cuanto a los precedentes sancionatorios, la Defensa cita las Resoluciones Exentas N°263 de 2015 y N°2.400 de 2016 como casos en que se habría aplicado censura por la intermediación de seguros a través de personas cuya inscripción se encontraba cancelada, y señala que dichos precedentes fueron considerados en la Resolución Exenta N°421 de 2023. Asimismo, contrasta la situación de Sura Vida con aquella descrita en la Resolución Exenta N°1.447 de 2026, indicando que, mientras el presente cargo corresponde a una sola renovación, en ese caso se habrían comercializado hasta 124 pólizas por intermedio de cinco corredores de seguros.

Dichas alegaciones se relacionan con las sanciones aplicadas con anterioridad por esta Comisión en similares circunstancias y, por tanto, serán examinadas al determinar la sanción, atendiendo a los hechos y a la normativa involucrada. La referencia a sanciones de menor entidad o a procedimientos que comprendieron un mayor número de operaciones no desvirtúa, por sí misma, la infracción acreditada en este procedimiento. Del mismo modo, las alegaciones comunes a ambos cargos relativas a la participación de Sura Vida, la ausencia de sanciones anteriores y la colaboración prestada serán ponderadas en el acápite VI, conforme a los criterios del artículo 38 del DL N°3.538.

En consecuencia, se ha acreditado que Sura Vida comercializó la póliza N°7.114 por intermedio de una persona que, a esa fecha, no se encontraba habilitada para ejercer el corretaje de seguros.

En cuanto a las alegaciones relativas a la determinación de la sanción, se estará a la ponderación que se efectúe en el **Acápite VI.** de esta Resolución.



Por lo anterior, los descargos respecto de esta infracción serán rechazados.

3. Que, por último, en cuanto a las alegaciones sobre la determinación de la sanción, es menester destacar que la ponderación de las circunstancias para determinar el rango y monto específico de la sanción corresponde a una atribución exclusiva y excluyente de este Consejo.

De este modo, en el Acápito VI. de esta Resolución Sancionatoria, se contienen todas las consideraciones para la determinación de la sanción 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 3.538, analizando para tales efectos la prueba aparejada al Procedimiento Sancionatorio por el Fiscal y aquella rendida por la Investigada, así como la ponderación de todas sus alegaciones y defensas.

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 dicha actividad sólo pueda ser ejercida mediante las personas que la ley ha previsto y que cumplan con los requisitos que ésta ha dispuesto, como ocurre con los agentes de ventas y los corredores de seguros.

Así, para que las compañías puedan vender seguros a través de agentes de ventas, estos deben ser inscritos en el registro que a dicho efecto lleva esta Comisión, 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 constatado que Sura Vida incumplió las disposiciones normativas que rigen la comercialización de seguros. En efecto, se constató que la Compañía comercializó 81 pólizas a través de 18 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.

Por su parte, tratándose de la comercialización de seguros por intermedio de corredores, los artículos 57 y 58 del DFL N°251 exigen que éstos se encuentren inscritos en el Registro de Auxiliares del Comercio de Seguros. En el presente caso, se constató que Sura comercializó una póliza por intermedio de un corredor que tenía cancelada su inscripción en el referido Registro, por lo que no estaba habilitado para el ejercicio de la actividad de corretaje de seguros.

Cabe destacar que las aseguradoras se encuentran sujetas al imperativo de que la comercialización efectuada por estos canales se realice únicamente a través de personas debidamente habilitadas, lo que no ocurrió en los casos objeto del presente procedimiento sancionatorio.

VI. DECISIÓN

VI.1. Que, conforme a lo dispuesto por el artículo 52 del Decreto Ley 3.538, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero ha considerado todas las presentaciones, antecedentes y



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-10681-26-79095-C SGD: 2026090624800

pruebas contenidos en el procedimiento sancionatorio, llegando al convencimiento de que **Seguros de Vida Suramericana S.A.** ha incurrido en las siguientes infracciones:

i. Infracción reiterada a lo dispuesto en los incisos primero y tercero del artículo 57 del DFL N°251, con relación a la Sección I de la Norma de Carácter General N°471, toda vez que la Aseguradora comercializó 81 pólizas a través de 18 agentes de ventas seguros que no estaban incorporados en las correspondientes nóminas que envió sin actualizar, en el período comprendido entre junio de 2022 y febrero de 2026 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 el siguiente detalle:

N°	Nombre Agente
1	ÁLVARO FLORES FRAILE
2	CECILIA DEL CARMEN JARA REBOLLEDO
3	CLAUDIA PAOLA CORTÁZAR CARTES
4	ELVIA SARAI VARELA CASTRO
5	FRANCISCA ISADORA TORO PONS
6	GLORIA CARLA RODRÍGUEZ TORO
7	JOSELYN JESSICA MÉNDEZ BONILLA
8	JUAN PABLO BAEZA RICCI
9	KAREN VICTORIA MORAGA ARCE
10	LEONARDO ANDRÉS ORTEGA CÉSPEDES
11	LUIS GUILLERMO SOLÍS NORIA
12	MARÍA JOSÉ AZÚA LEÓN
13	ALEJANDRO CAMPOS GUTIÉRREZ
14	NAYADEDTH LANDY SOLÍS ARIAS
15	OMAR IGNACIO PAREDES GARRIDO
16	PEDRO ENRIQUE ROSAS NORIEL
17	PRIVUS ASSET MANAGEMENT SPA
18	RAUL FREDDY NOVA LABRA

ii. Infracción a lo dispuesto en el inciso primero del artículo 57 del DFL N°251, con relación al artículo 58 de ese mismo cuerpo legal, toda vez que: el día 10 de octubre de 2025, Sura emitió la Póliza N°7.114, comercializada por intermedio del Sr. Sebastián Alejandro Galleguillos Astorga, a pesar de encontrarse cancelada su inscripción en el Registro de Auxiliares del Comercio de seguros a esa fecha, no encontrándose, por tanto, habilitado para el ejercicio de la actividad de corretaje de seguros.

VI.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 administrativo, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero ha tenido especialmente en consideración las siguientes circunstancias:

2.1. La gravedad de la conducta:

En el caso de marras se ha constatado una la infracción a la normativa que regula los requisitos de comercialización de seguros, toda vez que la Compañía comercializó pólizas por intermedio de personas que no se encontraban inscritas en el Registro de Agentes de Ventas de Seguros, así como también por un corredor cuya inscripción se encontraba cancelada, lo que puede



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-10681-26-79095-C SGD: 2026090624800

afectar el correcto funcionamiento del mercado, al dar pie a que intervengan en una actividad especialmente regulada, personas no habilitadas para ello.

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 y un corredor cancelado, la Compañía recibió primas por **UF 1.083,5.-**

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

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 DFL N° 251.

Sin perjuicio de lo anterior, ha de considerarse que únicamente en uno de los casos de pólizas comercializadas por agentes de ventas, la persona no había aprobado el curso exigido.

2.4. La participación de los infractores en las infracciones imputadas:

No se ha desvirtuado la participación que cabe a la Investigada en la infracción imputada.

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

Que, revisados los archivos de esta Comisión no se observan sanciones previas impuestas a la Investigada en los últimos 5 años.

2.6. La capacidad económica de la infractora:

Que, de acuerdo con la información contenida en los estados financieros de la Investigada a **junio de 2026**, ésta cuenta con un patrimonio total de **M\$34.033.620.-**

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

Revisadas las sanciones que ha aplicado esta Comisión en circunstancias similares, se observan las siguientes:

- Resolución Exenta N°4.606 de 2026, que aplicó sanción de multa de UF 150 a RENTA NACIONAL COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A., por infracción a los artículos 57 y 58 del DFL N° 251 y a la Sección I de la Norma de Carácter General N°471.
- Resolución Exenta N°2.234 de 2026, que aplicó sanción de multa de UF 100 a METLIFE CHILE SEGUROS DE VIDA S.A., por infracción al artículo 57 del DFL N°251, a la NCG N°471 y a la Circular N°2.123. ·



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-10681-26-79095-C SGD: 2026090624800

- Resolución Exenta N°2.224 de 2026, que aplicó sanción de multa de UF 100 a COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA CONSORCIO NACIONAL DE SEGUROS S.A., por infracción a los artículos 57 y 58 del DFL N° 251 y Sección I de la NCG N°471
- Resolución Exenta N°1.771 de 2026, que aplicó sanción de multa de UF 100 a SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A., 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.
- Resolución Exenta N°1.447 de 2026, que aplicó sanción de multa de UF 200 a COMPAÑÍA DE SEGUROS DE CRÉDITO CONTINENTAL S.A., por infracción a los artículos 57 y 58 del DFL N°251.
- Resolución Exenta N°421 de 2023, que aplicó sanción de multa de UF 400 a MAPFRE COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES DE CHILE S.A., por infracción a la Sección I de la Circular N°1.716, a los artículos 3, 57 y 58 del DFL N°251 y a la NCG N°349.
- Resolución Exenta N°2.400 de 2016, que aplicó sanción de censura a AIG CHILE COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A., por infracción al artículo 57 del DFL N°251.
- Resolución Exenta N°263 de 2015, que aplicó sanción de censura a BCI SEGUROS GENERALES S.A., por infracción al artículo 57 del DFL N°251.

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

Ante los requerimientos formulados por el Fiscal de la Unidad de Investigación, la Investigada aportó antecedentes que contribuyeron al esclarecimiento y adecuada delimitación de los hechos investigados, y reconoció los hechos imputados, circunstancia que será ponderada favorablemente al determinar la sanción aplicable.

VI.3. En virtud de lo expuesto, y habiendo considerado todas las presentaciones, antecedentes y pruebas contenidos en el procedimiento administrativo, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, en **Sesión Ordinaria N°515, de 24 de septiembre de 2026**, dictó esta Resolución.

EL CONSEJO DE LA COMISIÓN PARA EL MERCADO

FINANCIERO RESUELVE:

1. Aplicar a **Seguros de Vida Suramericana S.A.** la sanción de multa, a beneficio fiscal, ascendente a **50 Unidades de Fomento** por infracción a los artículos 57 y 58 del DFL N°251, y Sección I de la Norma de Carácter General N°471.
2. Remítase al sancionado, copia de la presente Resolución, para los efectos de su notificación y cumplimiento.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-10681-26-79095-C SGD: 2026090624800

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

4. El pago de la multa deberá efectuarse en la forma prescrita en el artículo 59 del Decreto Ley N° 3.538 de 1980. Para ello, deberá ingresar al sitio web de la Tesorería General de la República, y pagar a través del Formulario N° 87. El comprobante de pago deberá ser ingresado utilizando el módulo "CMF sin papeles" y enviado, además, a la casilla de correo electrónico multas@cmfchile.cl, para su visado y control, dentro del plazo de cinco días hábiles de efectuado el pago. De no remitirse, la Comisión informará a la Tesorería General de la República que no cuenta con el respaldo de pago, a fin de que ésta efectúe su 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.

6. Lo anterior, fue acordado con el voto en contra de la Presidenta señora Catherine Tornel León, quien es del parecer de no sancionar en este caso, atendida la materialidad y que, en su opinión, no toda infracción amerita la imposición de una sanción.

Anótese, notifíquese, comuníquese y archívese.



Catherine Tornel León
Presidente
Comisión para el Mercado Financiero



Augusto Iglesias Palau
Comisionado
Comisión para el Mercado Financiero



Beltrán De Ramón Acevedo
Comisionado
Comisión para el Mercado Financiero



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-10681-26-79095-C SGD: 2026090624800