

RESOLUCION EXENTA: 977
Santiago, 03 de febrero de 2022

**REF.: APLICA SANCIÓN DE MULTA A
COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES
CONSORCIO NACIONAL DE SEGUROS
S.A.**

VISTOS:

1) Lo dispuesto en los artículos 3 número 6, 5, 20 N°4, 36, 38, y 52 del Decreto Ley N°3.538 de 1980, que crea la Comisión para el Mercado Financiero; en el artículo 1° y en el Título II de la Normativa Interna de Funcionamiento del Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, que consta en la Resolución Exenta N°1.857 de 2021; en el Decreto Supremo N°1.207 del Ministerio de Hacienda de 2017; en el Decreto Supremo N°437 del Ministerio de Hacienda de 2018; y en el Decreto Supremo N°1.430 del Ministerio de Hacienda de 2020.

2) Lo dispuesto en los artículos 3, 21 y 44 del D.F.L. N° 251, de 1931, sobre “Compañías de seguro, sociedades anónimas y bolsas de comercio”; Circular N° 1.499, de 2000, sobre “Contabilización y provisiones de primas por cobrar y recuperos”; y Circular N° 2.022, de 2011, que “Imparte normas sobre forma, contenido y presentación de los estados financieros de las entidades aseguradoras y reaseguradoras”.

CONSIDERANDO:

I. DE LOS HECHOS

I.1. ANTECEDENTES GENERALES

1. Por Oficio Ordinario N° 24.359, de fecha 15 de junio de 2020, la ex Intendencia de Seguros (“IS”) de la Comisión para el Mercado Financiero (en adelante, “CMF” o “la Comisión”) remitió a la Unidad de Investigación (“UI”) una denuncia interna, dando cuenta de una serie de irregularidades cometidas por la aseguradora Compañía de Seguros Generales Consorcio Nacional de Seguros S.A. (en adelante, “Consortio”, “la Sociedad”, “la Aseguradora” o “la Compañía”, indistintamente)



2. Mediante Resolución UI N° 39/2021, de fecha 26 de julio de 2021, el Fiscal de la Unidad de Investigación inició una investigación a efectos de determinar si los hechos denunciados, podían ser constitutivos de alguna de las infracciones previstas en la letra e) del artículo 3° del D.F.L. N° 251, de 1931, sobre “Compañías de seguro, sociedades anónimas y bolsas de comercio”; en la Circular N° 2.022, de 2011, que “Imparte normas sobre forma, contenido y presentación de los estados financieros de las entidades aseguradoras y reaseguradoras”; en la Circular N° 1.499, de 2000, sobre “Contabilización y provisiones de primas por cobrar y recuperos”; en la Norma de Carácter General N° 349, de 2013, que “Establece normas relativas al Depósito de Pólizas y disposiciones mínimas de las pólizas de seguros”; en la normativa dictada por este Servicio y en otras disposiciones complementarias.

3. Mediante Oficio Reservado UI N° 932, de fecha 03 de septiembre de 2021 (“Oficio de Cargos”), que rola a fojas 065 y siguientes del expediente administrativo, el Fiscal formuló cargos a Compañía de Seguros Generales Consorcio Nacional de Seguros S.A.

4. Mediante presentación de fecha 05 de octubre de 2021, la Investigada evacuó sus descargos, solicitando desestimar los cargos imputados.

5. Finalmente, mediante Oficio Reservado UI N° 1176, de fecha 4 de noviembre de 2021 (“Informe Final”), el Fiscal remitió a este Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero (“Consejo”), el expediente administrativo correspondiente al Procedimiento Sancionatorio incoado en contra de la Investigada, informando el estado de éste y su opinión fundada acerca de la configuración de las infracciones imputadas en el Oficio de Cargos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 51 inciso 2° del D.L. N°3.538.

I.2. HECHOS.

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

1. **Compañía de Seguros Generales Consorcio Nacional de Seguros S.A., Rut N° 96.654.180-6**, es una compañía de seguros del primer grupo.

2. Con fecha 03 de enero de 2019, la entonces Intendencia de Seguros de la Comisión para el Mercado Financiero, informó a Consorcio, a través del Oficio Ordinario N° 190, del inicio de una auditoría sobre los rubros Cuentas por Cobrar Asegurados y Primas por cobrar por operaciones de coaseguro, considerando un detalle de información al 30 de septiembre de 2018.

3. Como resultado del proceso de auditoría, se evidenciaron las siguientes inconsistencias en los estados financieros de Consorcio al 30 de septiembre de 2018:



3.1. La Compañía no presentó saldos en la cuenta 5.14.14.00 “Otras Cuentas por Cobrar”, no obstante disponer de cuotas con vencimiento posterior a la fecha de la vigencia final de la póliza.

3.2. Consorcio no presentó sustento suficiente de los montos deteriorados por la incobrabilidad de pagos futuros, revelados en la Nota 16 de sus estados financieros.

3.3. La Aseguradora no contaba con cartas de resguardo que respaldaran las operaciones de coaseguro en que participaba como compañía no-líder ni deterioró en un 100% aquellas primas que permanecieran vencidas e impagas por 1 mes o más a la fecha de cierre de los respectivos estados financieros, a partir de la fecha de inicio de la vigencia de la cobertura de la póliza respectiva.

3.4. La sociedad presentó inconsistencias en la documentación que respaldaría las clasificaciones de primas por cobrar, específicamente bajo modalidad de pago PAC y plan de pago compañía.

4. En consideración a las observaciones expuestas en el número 3. anterior, la Aseguradora reveló incorrectamente los saldos involucrados en las Cuentas por Cobrar de Seguros (Cuenta 5.14.10.00 y Nota 16 de los estados financieros), tanto en términos de clasificación y deterioro, como de otras cuentas por cobrar, incobrabilidad de pagos futuros, primas por cobrar por operaciones de coaseguro y créditos no vencidos por primas no devengadas.

I.3. ANTECEDENTES RECOPIADOS DURANTE LA INVESTIGACIÓN.

Durante la investigación, se recopilaron los siguientes elementos probatorios:

1. Oficio Ordinario N° 24.359, de fecha 15 de junio de 2020, de la ex Intendencia de Seguros (“IS”) de la CMF, por medio del cual se remitió a la Unidad de Investigación una denuncia interna en contra de Consorcio. A este Oficio se acompañaron los siguientes antecedentes:

1.1. Oficio Ordinario N° 190, de 03 de enero de 2019, enviado por la IS a la Compañía.

Por el Oficio Ordinario N° 190, la IS informó a Consorcio del inicio de una auditoría sobre los rubros Cuentas por cobrar asegurados y Primas por cobrar por operaciones de coaseguro, a realizarse entre los días 14 de enero y 01 de febrero de 2019.



En dicha comunicación, se solicitó a la Compañía, entre otros, la *“Base de datos que sustenta el detalle de las Cuentas por Cobrar a Asegurados y la Nota 16.2 “Deudores por primas por vencimiento”, al 30 de septiembre de 2018, distinguiendo en forma separada Primas con y sin especificación de forma de pago.”*

1.2. Respuesta de Consorcio al Oficio Ordinario N° 190, remitida con fecha 10 de enero de 2019.

Con fecha 10 de enero de 2019, la Compañía dio respuesta al Oficio Ordinario N° 190, adjuntado *“pendrive que contiene los antecedentes solicitados, los cuales se presentan conforme a las indicaciones del mencionado oficio.”*

1.3. Oficio Ordinario N° 17.539, de 12 de junio de 2019, enviado por la IS a Consorcio.

Mediante el Oficio Ordinario N° 17.359, la IS advirtió a la Compañía que *“La información proporcionada en respuesta al Oficio de inicio de auditoría [Oficio Ordinario N° 190], no contenía la totalidad del requerimiento efectuado por esta Comisión.”*

Asimismo, la IS detalló las siguientes observaciones asociadas a la información proporcionada por Consorcio y al trabajo de auditoría realizado al respecto:

2. Base de Datos de Producción y Saldo Cuenta Deudores por Prima.

Se observó que, las bases de datos proporcionadas para el desarrollo de la auditoría, no sustentan la información registrada en el Estado de Situación Financiera y Revelaciones al 30.09.2018. (...)

2.1. Cuentas por Cobrar Asegurados al 30.09.2018

En estado financiero de septiembre 2018, la entidad informó M\$45.790.234, en Cuenta por Cobrar Asegurados, cuyo detalle se muestra en Nota 16.2 Deudores por prima por vencimiento y respecto de esta cifra se realizó el trabajo de auditoría.

En respuesta al oficio N° 190 punto 11), la entidad proporcionó una Base de Datos que no logró sustentar el detalle de las Cuentas por Cobrar a Asegurados y la Nota 16.2 Deudores por primas por vencimiento.



Adicionalmente, no se evidenció la existencia de algún tipo de control que garantice la correcta contabilización de la clasificación por tipo de vías de pagos, establecido en la normativa y que la calidad de la data sea la adecuada.

A objeto de cotejar la información contenida en la nota 16.2 de los estados financieros, al 30.09.2018, fue necesario agrupar manualmente las diferentes modalidades de pago, de acuerdo a la codificación entregada por la compañía y que fueron asociadas a la referida nota, evidenciándose diferencias (...).

Adicionalmente, se detallan las siguientes observaciones a Bases de Datos y Nota 16.2:

a. La compañía no presenta en Nota 16.2 primas por cobrar bajo la modalidad “Sin especificar forma de pago”. Sin embargo, en base de datos se detectan 3 pólizas con vía de pago vacía por un monto neto de M\$ 10.486, sin que se evidencie una forma de pago. Compañía argumenta vía correo electrónico que corresponde a vía de pago “Aviso de Cobranza”, clasificado dentro de “Plan de Pago compañía”.

De la revisión de muestra de planes de pagos compañía, se evidencia que las primas clasificadas en base de datos bajo los conceptos de aviso de cobranza, cuponeras, descuentos por planillas, no tienen un plan de pago asociado.

Asimismo, los cheques a fecha por M\$254.252, asociados a primas por cobrar, no están contenidos dentro de la base de datos (inventario de primas por cobrar asegurados), esto debido a que el procedimiento que utiliza Tesorería es dar por pagada las pólizas una vez que recibe los cheques y es el área de contabilidad quien los vuelve a incorporar, de forma manual, para efecto de reflejarlos en la Nota 16.2.

No obstante, el aviso de cobranza y pago contado/cheques no estarían respaldados con el respectivo plan de pago, por lo que la entidad debe reclasificar dichos montos bajo la modalidad “Sin especificar forma de pago” y deberá explicar el procedimiento de esta vía de cobro, y si se cuenta con planes de pago. (...)

b. En Nota 16.2, la compañía no presenta saldos en el rubro “Otros Deudores”, sin embargo, en base de datos se han detectado cuotas con vencimiento posterior a la fecha de la vigencia final de la póliza, las cuales deben reclasificarse a esta cuenta, según lo dispone el número 6 del título III, de la Circular N° 1499” [sic]. Lo anterior, significaría una disminución de M\$ 2.131.877 en el Crédito no vencido no devengado. (...)

c. Se evidenció operaciones de seguros asociadas a empresas relacionadas al grupo Consorcio. Tal es el caso de póliza 347074, por un seguro provisorio de la empresa Sociedad De Inversiones Asesorías PCGO LTDA., de propiedad de un Director, la que no es presentada en Nota 49 de los Estados Financieros.



d. Se detectaron operaciones de seguros con nombres “Cargo provisorio”. Al respecto, la compañía señala que corresponde a la emisión de pólizas con vigencia retroactivas, para lo cual se cuenta con una Política de Producción y una metodología basada en la emisión de pólizas ficticias para reconocer una producción estimada. De acuerdo al libro de producción proporcionado, se obtienen 406.067 registros (26.635 pólizas) con retroactividad, en que la mayor parte se concentra en el tramo 91 a 180 días.

e. De acuerdo a lo requerido en el punto 19 del Oficio N°190 [detalle de los pagos de primas no identificadas y el procedimiento para su incorporación en la Nota 16.2], la compañía no realiza entrega de procedimiento de incorporación de los pagos de primas no identificadas en la Nota 16.2. Igualmente, el archivo Excel proporcionado no explica por sí mismo los montos revelados en dicha nota.

f. Con respecto al deterioro de cuotas futuras de Nota 16.2, la información entregada que sustentaría los montos deteriorados informados en el punto 16 del Oficio N°190 [traspaso contable con el registro de provisiones al 30 de septiembre de 2018], es inconsistente con lo revelado en Nota 16.2, no permitiendo efectuar comprobación de los montos deteriorados. Adicionalmente, se utilizan las bases de datos “Primas con y sin especificación de forma de pago” del mencionado Oficio para determinar los deterioros futuros registrados en la línea 6 de la referida nota, evidenciándose una descuadratura con lo reportado, obteniendo una diferencia de menor deterioro de M\$436.601. (...)

g. Bases de Datos de Libro de Producción Generales y Libro de Producción SOAP: Las bases de datos que sustentan el registro de producción proporcionado no corresponde a un libro de producción propiamente tal, en que se registra la producción y el correspondiente movimiento de prima en un periodo dado. El registro proporcionado corresponde a “todos los movimientos asociados a una póliza en un periodo”, incluyendo rehabilitaciones, anulaciones, vencimiento de cuotas, comisiones a los intermediarios, montos afecto, exento, IVA, ramo compañía, ramo FECU. Se debe explicar los motivos por qué no se entregó un registro de producción con las características solicitadas en el Oficio N°190.

Respecto de la base de producción entregada, se observa que, a la fecha del cierre 30.09.2018, existen 138 registros con fecha de inicio de vigencia de la póliza posterior a septiembre de 2019 y 18 registros con fecha de inicio de vigencia 03.06.2005. En registro de producción del ramo SOAP al 30.09.2018, se registran pólizas con inicio de vigencia 01.04.2018 y fecha de rendición en los meses de marzo, junio, agosto y septiembre 2018. No se tiene certeza de que estos negocios hayan sido debidamente incluidos en la producción de la compañía y, por consiguiente, se hubiera constituido la reserva de riesgo en curso en las fechas de vigencia inicial de las pólizas.



h. Deterioro futuro Coaseguros No Líder: Con las últimas bases de datos (9 archivos) proporcionadas, se detectó una menor provisión del deterioro futuro de los coaseguros por M\$63.292. (...)

3.5. Resultado de la revisión de muestras

Observaciones a la Modalidad de pago Pago Automático en Tarjeta de crédito (PAT):

Para el caso de las 5 muestras solicitadas con medio de pago PAT, sólo 2 fueron respaldadas por mandato debidamente suscritos. En estos 2 casos, la póliza no cumple con la formalidad de la norma respecto de contener la frase exigida en el punto 2.1.2. de la Circular N° 1499. Esta situación, la falta de mandato o de frase requerida, de acuerdo a lo indicado en el punto 7 de la mencionada circular, implica que deberán clasificarse en la cuenta “Otros Deudores”, aquellas deudas que no cumplan con las condiciones del punto 2.1.2. (...)

Observaciones para modalidad de pago Plan pago compañía:

(...) en relación a los antecedentes asociados a las pólizas 853166 y 860102, la compañía no las proporcionó, adjuntando solamente el convenio colectivo 22035, asociado a la cartera hipotecaria de Coopeuch, no así los certificados de cobertura correspondientes. Tal situación impidió verificar que efectivamente los montos registrados corresponden a cuotas de prima por cobrar. De la información revisada, se evidencia que la póliza masiva Coopeuch en base de datos es registrada bajo el convenio 22035, siendo, además, el número de la póliza física emitida. La póliza madre no presenta detalle de primas y montos asegurados, y en la letra f) Prima, se indica que ésta será la resultante de aplicar la tasa de prima al monto asegurado, mensualmente. En base de datos se registra primas por cobrar en los siguientes meses:

Meses anteriores	M\$	394
sept-18	M\$	32.683
oct-18	M\$	33.930
nov-18	M\$	33.930
dic-18	M\$	33.981
Meses posteriores	M\$	409.150

La compañía deberá explicar el motivo por el cual registra primas en meses posteriores a septiembre 2018, en consideración que se trata de coberturas y primas mensuales. Además, este crédito excedería las vigencias de las coberturas mensuales, debiendo reclasificarse a la cuenta Otros Deudores.



líder): Primas por cobrar operaciones coaseguro (no-

a. A septiembre 2018, la entidad informó M\$ 1.635.374, como Primas por cobrar por operaciones de coaseguro, el detalle de este monto se informa en Nota 16.2 Deudores por prima por vencimiento.

b. En respuesta al punto 22 del Oficio N°190, donde fueron requeridas la totalidad de las cartas de resguardo que respaldan las operaciones de coaseguro no-líder, la compañía sólo proporcionó documentos que no cumplen con lo dispuesto en el punto 2.3 del título III de la Circular N°1499, por lo tanto, las primas generadas por estas operaciones no constituyen crédito no vencido no devengado que respalda obligación de invertir.

Posteriormente, durante el desarrollo de la auditoría, se proporcionó sólo 1 carta de resguardo para respaldar operación de coaseguro no líder póliza 836761, no obstante, dicho documento no sustenta la referida operación, toda vez que la póliza líder señala fecha de pago única en abril 2018, mientras que carta señala fecha de pago en agosto 2018 y en base de datos se desglosa el pago en tres cuotas a partir de septiembre 2018.

Dado lo anterior, el deterioro aplicado y el saldo de la cuenta Primas por Cobrar Coaseguro no-líder, no debería ser representativa de patrimonio de riesgo y reservas técnicas, por no cumplir lo dispuesto en la Circular N°1499, indicando en el Título III punto 2.3. Prima sin especificación de pago, párrafo segundo. Esto, de acuerdo a las bases de dato proporcionadas, significaría aplicar deterioro a la totalidad del Coaseguro No Líder, es decir M\$ 1.653.374. (...)

3. Determinación del crédito a asegurado representativo de reservas técnicas y patrimonio de riesgo.

El monto de primas por cobrar no vencida no devengada que la compañía presenta en el estado financiero a septiembre 2018 es de M\$46.770.753 y de acuerdo a las observaciones evidenciadas, el activo representativo determinado sería de M\$42.618.002. (...)

La cifra informada en PAT M\$5.957.788, debe ser sustentada por la compañía, con la debida documentación, debido a que, con la muestra revisada, no se sustenta que se cumpla con la documentación requerida por la Circular N°1499, por lo tanto, la cifra en cuestión, que no cumpla con las condiciones de PAT, debería ser reclasificada a la cuenta 5.14.14.00. Otros Deudores del estado de situación financiera, y en lo que corresponda rebajar del crédito no vencido no devengado utilizado por la compañía.

4. Condicionados de pólizas prohibidas.



En la revisión de pólizas de muestras seleccionadas, se han detectado condicionados que se encuentran prohibidos de uso, de acuerdo a Resolución N°171 del 19.06.2014 (POL194016) (...).

5. *Incumplimiento de Principios de Normas de Carácter General Nos. 309 y 325.*

En el transcurso de esta auditoría, se observó que respecto de los Principios señalados en NCG N°309 por parte del Directorio, Auditoría Interna y Control Interno, y de la NCG N°325 por parte de la Gerencia de Gestión de Riesgo, respecto del plan de acción a la observación planteada por esta Comisión en Oficio Reservado N°778 de auditoría SBR, la compañía responde, que para la gestión de las Primas por Cobrar, se crearán indicadores de riesgo de crédito, los cuales carecen de fecha de implementación. Por otro lado, señala que, en mayo de 2019, se presentará al Comité de Riesgos el apetito y tolerancia a este riesgo. Al respecto, esta respuesta evidencia que no se ha realizado una adecuada gestión de riesgos que sea capaz de identificar y evaluar en términos cuantitativos el señalado riesgo de crédito. (...)

1.4. Respuesta de la Compañía al Oficio Ordinario N° 17.539, remitida con fecha 03 de julio de 2019.

Con fecha 03 de julio de 2019, Consorcio dio respuesta al Oficio Ordinario N° 17.539, señalando, en lo que interesa, lo siguiente:

“(...) si para este oficio puntual [Oficio Ordinario N° 190] hubo información pendiente de entrega, se debió a la imposibilidad material e inmediata de contar con dicha información en los plazos requeridos, como por ejemplo, los antecedentes que se encuentran en bodegas externas o en posesión de nuestros sponsors-intermediarios o socios comerciales, según contratos vigentes y por problemas de diferentes entendimientos entre los equipos participantes.

Hacemos presente de todas maneras, que tomaremos las medidas pertinentes a objeto de que los [sic] todos los procesos de auditoría que se lleven a cabo en el futuro sean conducidos de la mejor manera posible por nuestra parte, procurando perfeccionar instancias de coordinación y comunicación. (...).

(...)

2. “Base de Datos de Producción y Saldo Cuenta Deudores por Prima.”

En respuesta a las observaciones a este punto, señalamos lo siguiente:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-977-22-84540-W SGD: 2022020048920

2.1. Cuentas por Cobrar Asegurados al 30.09.2018

Como antecedente respecto a la base de datos de cuentas por cobrar y los detalles de ésta solicitados en el punto 11) del oficio N°190, reiteramos lo señalado (...), en el sentido de que la información fue entregada con los detalles suficientes de auxiliares de deudores por prima, para sustentar la operación.

Respecto a los controles que garanticen la correcta contabilización de las distintas vías de pago, señalamos que, una vez que la información es obtenida de la base auxiliar de cuentas por cobrar, la Compañía procesa y agrupa dicha información dando cumplimiento a lo estipulado por la Circular N°2022 de esa Comisión, para lo cual el área de Control de Gestión tiene la responsabilidad de validar cada uno de los saldos antes de ser proporcionados a la Gerencia de Contabilidad. Este control es parte del proceso de cierre contable, siendo la Gerencia de Operaciones quien completa el formato de la nota, la cual es contrastada luego en la Gerencia de Contabilidad, a fin de evidenciar la existencia de variaciones o inconsistencias. De todas maneras, dentro del proceso de implementación de un nuevo sistema de ERP, se está evaluando la factibilidad técnica de automatizar la Nota 16.2. La fecha de cumplimiento de este compromiso la estimamos para el mes de octubre del presente año [2019] y las áreas responsables de su implementación y ejecución, son la Gerencia de Operaciones y la Gerencia de Contabilidad.

En respuesta a la observación que dice relación con las diferencias de información de modalidades de pago, hacemos presente que, la base de Deudores por Prima es mantenida en una tabla auxiliar que contiene las columnas que soportan la operación. Respecto a este punto, debemos indicar que la Compañía reprocesó la información entregada a ese organismo a diciembre de 2018, donde se observan diferencias inmateriales (aproximadamente MM\$ 15). En el caso de los PAT, la información para el tramo “Meses posteriores” es codificada por la nomenclatura “99999” la cual fue informada en las bases de datos proporcionadas.

Hacemos presente que adicionalmente, mi representada contrató los servicios de un asesor externo a partir de mayo de 2019 para, entre otras cosas, someter a revisión, las posibles mejoras que podrían ser implementadas en nuestros sistemas y métodos.

Respecto a los puntos relacionados a las observaciones adicionales a la Base de Datos y Nota 16.2, indicamos lo siguiente:

a) Respecto a las tres pólizas mencionadas como “sin especificación de forma de pagos” en la base de datos proporcionadas a la CMF que informa el Oficio de la referencia (de un total de 208.587 pólizas), informamos que dichas pólizas efectivamente no tenían un registro de plan asociados identificado en el archivo,



correspondiendo esto a un incidente tecnológico puntual, ya que estas pólizas sí tenían un plan de pago. El plan de acción para evitar reiterar este error es concretamente verificar que el sistema esté operando para todos los tipos de forma de pago. Este control se efectuará en forma mensual, siendo la Gerencia de Operaciones la responsable de su correcta implementación al 30 de septiembre de 2019. Respecto a la observación que señala que los registros de nuestra base de información clasificadas como “Aviso Cobranza” debieran ser clasificadas como “Sin Especificación de Forma de Pago”, debemos aclarar que aquello no es correcto, por cuanto nuestro sistema asocia automáticamente la nomenclatura “Aviso Cobranza” al atributo “Plan de Pago” en aquellos modelos de negocio “Coaseguro no-Líder” y “Empoderado”, el cual explicaremos en detalle en los párrafos siguientes.

Por otra parte, respecto a la información entregada como plan de pago compañía observada en el segundo párrafo del punto 2.1. a), y comunicada oportunamente a los representantes de la CMF durante el proceso de auditoría, hacemos presente lo siguiente:

i. En primer lugar, como aclaramos precedentemente, en nuestras bases auxiliares usamos una nomenclatura en la cual lo enunciado como “Aviso de Cobranza” se refiere a “Plan de Pago”, y es lo codificado para el proceso de provisiones de la Circular N° 1499.

ii. Respecto al modelo de negocios masivos hacemos presente que éste responde al gran volumen de transacciones efectuadas principalmente con “Negocios Empoderados”, en los que la Compañía ha suscrito contratos en los que encarga a un sponsor-intermediario la gestión comercial, operacional y de recaudación de las pólizas que intermedian. En septiembre de 2018, M\$13.171.169, corresponden a negocios “Empoderados”, lo que significa un 75,9% de la sección “Aviso de Cobranza.”

En este punto, nos parece esencial indicar que el modelo descrito se encuentra diseñado a fin de dar cumplimiento a la Circular 1499, teniendo en consideración la necesaria interpretación armónica de dicha norma (que data del año 2000) con la normativa legal y administrativa vigente, que ha sido impartida en el transcurso de los años intentando reconocer medios de comercialización que han proliferado de la mano de los avances tecnológicos, de la conducta de los clientes, de la evolución de los canales de comercialización, de los avances en el alcance de transaccionalidad remota y en la evolución del estatuto jurídico de protección a los consumidores.

(...)

En relación al párrafo tercero del punto 2.1. a) del oficio 17.539, nos permitimos indicar que, respecto de los cheques a fecha asociados a primas por cobrar, esta Compañía contempla un control mitigante que permite revelar correctamente este monto en los estados financieros. (...)



En relación con este punto proponemos, además, como plan de mejora continua para cautelar la correcta ejecución de los controles, actualizar el “Procedimiento de Cheques a Fecha”, determinando el alcance, las áreas involucradas, las condiciones bajo las cuales se van a recibir cheques a fecha, el tratamiento de excepciones, intereses que se aplicarán y custodia de los documentos, identificando los riesgos, los controles y responsables de cada actividad. Además, con la puesta en marcha del nuevo ERP contable programada para octubre de 2019, estos montos se rebajarán automáticamente. Adicionalmente, se continuará con la toma de arqueos de cheques a fecha, realizándose con una periodicidad semestral y se mantendrá presente esta materia en el plan anual de auditoría de la Compañía.

Respecto del párrafo cuarto del punto 2.1. a) del Oficio N° 17.539, hacemos presente que la calificación de las cuentas por cobrar con la denominación “Aviso de Cobranza” y “Pago Contado Cheque”, sí se encuentran respaldadas con plan de pago y con especificación de forma de pago y firma del asegurado, en virtud de lo ya explicado anteriormente en relación al modelo de negocio.

b) Nuestro modelo de negocios incluye un gran volumen de transacciones efectuadas principalmente con “Negocios Empoderados” en los cuales la Compañía encarga contractualmente a un sponsor-intermediario la gestión comercial, operacional y de recaudación (...). Si bien bajo este modelo, las primas podrían llegar a las cuentas corrientes de Consorcio con desfase, el cual se encuentra regulado en los mismos contratos, enfatizamos que el sponsor ya ha efectuado la recaudación de las primas por las pólizas intermediadas o comercializadas por él, por lo cual entendemos que sí correspondería a un crédito no vencido no devengado. (...)

c) En relación a la Póliza 347074, mencionada en el punto 2.1 c) del Oficio, informamos que ésta corresponde a un seguro de incendio habitacional con una prima anual de 62,37 Unidades de Fomento, la que tiene una vigencia anual y fue contratada por una sociedad en la cual participa un ejecutivo principal de la Compañía (quien no es director de la misma como señala el Oficio). Con respecto a la información presentada en la Nota 49, les indicamos que de acuerdo a los criterios definidos por la Compañía que han regido su actuar a lo largo de los años sin observaciones hasta la fecha, se incluyen en las Notas a los Estados Financieros aquellas transacciones realizadas con partes relacionadas que sean operaciones de pólizas de seguros, cuando son relevantes considerando aspectos de materialidad e influencia en el negocio de la Compañía. Sin perjuicio de lo anterior, hemos adecuado el criterio señalado, por lo que, a partir de junio del presente año [2019], consideraremos e informaremos todas las transacciones de pólizas de seguros que se efectúen con partes relacionadas, agrupando a las personas naturales.

d) Respecto a la observación de operaciones de seguros catalogadas como “Cargo Provisorio” en el punto 2.1. d) del Oficio, hacemos presente



que dichas operaciones se refieren a emisiones fundamentalmente de pólizas de seguros producidas bajo los modelos de negocio “Empoderado” de canal masivos y “Pólizas de Coaseguro Seguidor”, en los cuales existe una diferencia temporal entre la emisión de la póliza y su registro en los sistemas de la Compañía. Para estos modelos, y con el fin de dar cumplimiento cabal a la NCG N°306 de cálculo de reservas, mi representada tiene definido un protocolo operacional, aprobado por los auditores externos, el cual permite considerar aquellas pólizas con riesgos vigentes a la producción. Sin perjuicio de que el mencionado protocolo fue informado a esa Comisión durante la última auditoría, utilizándose el concepto de “póliza ficticia”, cumplimos con explicitar por medio de la presente que dado lo explicado precedentemente, este mecanismo no representa una venta ficticia. (...)

e) En respuesta a lo requerido por esa Comisión en el punto 19 del Oficio N°190, mi representada entregó con fecha 10 de enero, tres archivos (...). En ellos, se contenían los ajustes o rezagos de primas sin identificación con el detalle correspondiente, así como una explicación para mayor claridad de lo requerido. Por lo anterior, consideramos que este punto fue respondido a cabalidad. Sin perjuicio de lo anterior y con objeto de robustecer el proceso de control de pago de primas por identificar (rezago), nos comprometemos a formalizar un procedimiento de incorporación de estas primas en la nota 16.2. (...)

f) En relación con el punto N°16 del Oficio N° 190, en el Oficio N° 17.359 se indica en el punto 2.1.f), que respecto al deterioro de cuotas futuras de Nota 16.2 se evidenció una inconsistencia en el proceso de Auditoría llevado a cabo por la CMF. Al respecto, ante la falta de detalles en relación a cómo dicha Comisión calculó la tabla presentada en el Anexo 4 del Oficio, indicamos que no podemos identificar todos los factores que pudieron incidir en el resultado de dicho análisis. Inferimos que al menos, una de las causas de esta diferencia, puede recaer en que ese organismo regulador efectuó el cálculo no considerando la nomenclatura “99999”, que hace referencia a fechas de pago futuras, ocasionando un potencial error en el cálculo final de la provisión del deterioro futuro referido en los planes de pago de la Compañía. (...)

g) En la letra g) del Oficio, se indica que no se habría dado cumplimiento al requerimiento contenido en el punto 9 del Oficio N°190, el cual solicitaba proporcionar un “Libro de producción desde enero a septiembre de 2018”, en formato Excel, sin explicitar características específicas. Sin embargo, la Compañía hizo entrega oportuna del Libro de Producción usado por ésta en sus procedimientos diarios, el cual contiene, entre otros registros, información necesaria para el correcto entendimiento de las ventas de la Compañía. (...)

En relación con los 18 registros mencionados en el segundo párrafo del punto g) del oficio de la referencia, estos corresponden a la póliza N° 305417 por un monto total de M\$4.- la cual fue procesada por un endoso de tipo de cambio. Se trata de sólo un caso puntual. Los otros 138 registros mencionados, se refieren a otras 5 pólizas por un



monto de M\$1.655.-, monto que corresponde a un 0.0035% del total de la prima por cobrar; de esas pólizas, la N°323513, fue emitida erróneamente y cancelada en el mismo mes de septiembre por M\$776.-. Las otras 4 pólizas, responden a situaciones equivalentes a la descrita con anterioridad. Es importante destacar que para estas pólizas fue efectivamente calculada la reserva técnica. Sin perjuicio de lo anterior, hemos tomado como plan de acción para evitar este tipo de diferencias, reforzar el control sobre el corte de producción. (...)

h) En relación con la letra h) del punto 2.1 del Oficio, debemos señalar que efectivamente la base de septiembre del 2018 contiene una diferencia en cuanto al deterioro de la prima futura para Coaseguro No líder de una menor provisión por M\$ 63.292. Hacemos presente que la compañía desde marzo del presente año [2019], como plan de acción ha provisionado aquellos negocios que no cuentan con la documentación respectiva con objeto de cumplir con la provisión de cuentas por cobrar a cabalidad. Adicionalmente, se ha reforzado el proceso de documentación con cada uno de los coaseguradores y así fortalecer además el control sobre la documentación para respaldar el modelo de provisiones normativo y revelar correctamente la provisión en los estados financieros. (...)

2.2 Resultado de la revisión de muestras.

2.2.1. Observaciones a la Modalidad de pago automático en tarjeta de crédito (PAT).

De acuerdo a nuestros registros de los respaldos entregados para sustentar las muestras solicitadas, sólo en un caso (póliza 3140649), la información no fue proporcionada, por tratarse de una venta antigua emitida el 11 de junio del año 2014, póliza que actualmente no presenta deterioro, y que desde su inicio de vigencia ha pagado regularmente y en las fechas establecidas por el vencimiento del plan de pago, sus primas. Según nuestros registros, se entregó correctamente la información de los otros cuatro casos solicitados. Sin perjuicio de lo anterior, y para mejorar los controles a este punto observado, a partir de julio del presente [2019], (...), hemos instruido una mejora al actual procedimiento de custodia de documentos de la compañía, digitalizando la totalidad de los documentos que contienen los planes de pago acordados en las pólizas, contando al día de hoy, con más de un 70% de dichos documentos en nuestros sistemas, respaldos que se encuentran disponibles para su consulta. Además, se revisará el formato de las pólizas y mandatos de los negocios ya emitidos y verificaremos la factibilidad técnica de efectuar un cambio en caso se requiera. (...).

2.2.2. Observaciones para modalidad de pago Plan Pago Compañía.

(...) En relación a los registros de pólizas mencionados en este párrafo del punto del 2.2. del Oficio, informamos que hace referencia a un



negocio colectivo proveniente de una licitación de cartera hipotecaria Coopeuch, en donde la adjudicación comprende el periodo de enero 2018 a enero de 2020. La Compañía aseguró este riesgo por dos años, emitiéndose los certificados de cobertura (ítem) individualizados por cada deudor hipotecario. Bajo este entendimiento, la cuenta por cobrar cumple con lo requerido en el punto 2.1.4.III de la Circular N°1499, ya que las bases de licitación indicaban un plan de pago, forma de pago y otras condiciones propias del negocio para clasificarlas “con especificación de pago y firma del asegurado”. En consecuencia, y por tratarse de una licitación privada, el monto considerado en “meses posteriores” corresponde a una prima por cobrar como crédito no vencido no devengado.

2.2.3. Prima por cobrar operaciones coaseguro (no-líder).

De acuerdo a lo revisado por ese organismo regulador, las cartas de resguardo de la contraparte Líder del coaseguro a la fecha de revisión de las muestras, no fueron proporcionadas para efectos de la Auditoría debido a su disponibilidad física, o porque aquellas disponibles no cumplían con todos los textos exigidos por la Circular N°1499.

Al respecto, informamos que desde febrero del presente [2019], hemos reforzado las medidas para que la documentación del negocio cumpla con los requisitos prescritos en la norma. En concreto, el plan de acción para esta observación es que, a contar de marzo de 2019, se procedió a actualizar la provisión por mora de aquellos negocios que no contaron con la documentación respectiva. Adicionalmente, se ha reforzado el proceso de documentación con cada uno de los coaseguradores líderes, fortaleciendo así, el control sobre la documentación para respaldar el modelo de provisiones normativo. (...)

3. Determinación del crédito a asegurado representativo de reservas técnicas y patrimonio de riesgo.

En referencia al primer párrafo del punto 3 del Oficio, y de acuerdo a todo lo mencionado detalladamente en la presente respuesta, el monto de prima por cobrar no vencida no devengada, a septiembre del año 2018, hubiera sido M\$ 45.228.593.- (...).

En respuesta al segundo párrafo de este numeral y como punto previo, hacemos presente que en la totalidad de las pólizas vendidas por esta Compañía y clasificadas como forma de pago PAT, Consorcio exige y cuenta con la debida autorización de cada uno de los asegurados en este tipo de pólizas para autorizar los descuentos de las primas convenidas en el respectivo plan de pago, a la tarjeta de crédito señalada; dentro de estas autorizaciones y dadas las diferentes modalidades de venta que la normativa nos autoriza, contamos con autorizaciones entregadas por clientes por clientes de manera telefónica, las cuales se encuentran debidamente grabadas, autorizaciones por medios



electrónicos, de las cuales quedan los respectivos registros y autorizaciones escritas, las cuales se conservan con una codificación única vinculada a cada registro de póliza o certificado de cobertura.

Ahora bien, el formato de venta bajo la modalidad Pago Automático de Tarjeta de Crédito, se encuentra diversificado en distintos canales de venta, siendo uno de los principales, el canal de Negocios Empoderados Masivos, donde el sponsor/intermediario es el encargado de documentar la póliza con todos los respaldos respectivos, según dan cuenta los diferentes contratos suscritos con dichas contrapartes; en algunos casos las obligaciones contractuales imponen al sponsor-intermediario la obligación de recaudar las primas y entregar la documentación necesaria para cumplir con la normativa. Podemos indicar que el 50% de la cuenta con denominación PAT corresponde a esta figura, quedando el 50% restante, correspondiente a venta directa. Independiente del canal de venta y respecto a la falta de entrega de uno de los cinco registros solicitados de este de [sic] medio de pago al momento de la auditoría, hacemos presente que esto se debió a que dichos requerimientos fueron efectuadas [sic] en un promedio de 72 horas hábiles, no contando la Compañía con el tiempo para poder hacer la entrega total, pues sólo teníamos digitalizada, la información a partir del mes de septiembre del año 2018, encontrándose los demás documentos, en bodegas externas. (...) En consecuencia, concluimos que el modelo aludido sí cumple con las condiciones para considerar el monto revelado en la Nota 16.2, como Crédito no vencido no devengado.

4. Condicionados de pólizas prohibidas.

El Oficio señala que, en la auditoría efectuada, se detectó una muestra de 6 pólizas de seguros cuyas condiciones generales o condicionadas se encuentran prohibidas de uso desde la dictación por parte de esa Comisión de la Resolución N° 171 del mes de junio del año 2014. (...).

En respuesta a esta observación, señalamos que desde el día de la publicación de la Resolución N° 171 por parte de esa Comisión, el día 19 de junio del año 2014, mi representada tomó conocimiento de que esas Condiciones Generales se encontraban dentro de aquellas que se prohibió su comercialización, razón por la cual dejamos inmediatamente de considerarla entre las pólizas ofrecidas o comercializadas por la Compañía. En ese sentido, estimamos que mi representada ha dado estricto cumplimiento a la normativa vigente, utilizando para su comercialización siempre condiciones generales que se encuentren debidamente depositadas en el registro de pólizas que lleva esa Comisión y que no se encuentre dentro que de aquellas prohibidas.

En línea con lo anterior, las pólizas señaladas en el Oficio son pólizas que fueron comercializadas con anterioridad a la dictación de la Resolución N° 171 ya comentada, y estimamos que el hecho de que se mantengan vigentes con el Condicionado que fueron originalmente contratadas, no incumple ningún tipo de normativa. (...).



Sin perjuicio de lo anterior, tal como lo ha señalado esa Comisión en la reunión sostenida, y respecto de cualquier condicionado cuya comercialización haya sido prohibida y, por vigencia o renovación siga vigente, evaluaremos la factibilidad de que en los futuros procesos de renovación, se reemplacen los condicionados generales.

5. Incumplimiento de Principios de Normas de Carácter General N° 309 y 325.

El oficio reservado N°778 informa el resultado de la aplicación de la Matriz de Riesgo a la Compañía y señala observaciones referidas a los riesgos y su gestión, entre las que se incluye “Las primas por cobrar son tratadas solo operacionalmente, no evidenciándose su incorporación como parte del riesgo de crédito.”

Al respecto, el compromiso de mi representada, según la respuesta enviada a esa Comisión el 24 de enero 2019, establece que se definirán indicadores de riesgo de crédito enfocados en los montos relevantes, principalmente en los relacionados con sponsors. (...).

Finalmente, y como conclusión a este proceso de Auditoría, hacemos presente de manera expresa que nuestra Compañía observa un bajo nivel de morosidad en las primas y cuotas por cobrar y se constata una significativa reducción en los montos respaldados con cartas de resguardo.

Asimismo, destacamos que hemos trabajado fuertemente en el mejoramiento del sistema de control interno. Hemos demostrado que la morosidad de primas por cobrar se ha mantenido estable y las primas por cobrar a coaseguradores han disminuido significativamente en los últimos años, así como también ha disminuido la mora en el cobro de estas últimas primas. En suma, las acciones ejecutadas proactivamente por nuestra Compañía ponen en evidencia el firme compromiso de implementar un sólido sistema de gestión de riesgo y un control interno eficaz, cuyos resultados demuestran la solidez de nuestros fundamentos financieros, contables y de gestión. (...).

1.5. Oficio Ordinario N° 38.165, de 03 de diciembre de 2019, enviado por la IS a la Compañía.

Mediante el oficio en mención, la IS informó e instruyó a Consorcio respecto de las siguientes materias:

1. En el punto 2 letra b, de “Observaciones a Bases de Datos y Nota 16.2” se señaló: “En Nota 16.2, la compañía no presenta saldos en el rubro “Otros Deudores”, sin embargo, en base de datos se han detectado cuotas con vencimiento posterior a la fecha de la vigencia final de la póliza, las cuales deben reclasificarse a esta cuenta,



según lo dispone el número 6 del título III, de la Circular N° 1499”. Lo anterior, significaría una disminución de M\$ 2.131.877 en el Crédito no vencido no devengado.”

A lo cual la entidad respondió que: “...Si bien bajo este modelo, las primas podrían llegar a las cuentas corrientes de Consorcio con desfase, el cual se encuentra regulado en los mismos contratos, enfatizamos que el sponsor ya ha efectuado la recaudación de las primas por las pólizas intermediadas o comercializadas por él, por lo cual entendemos que sí correspondería a un crédito no vencido no devengado. (...).”

Tal como señala la compañía al haber sido recaudada la prima adeudada por el sponsor y el asegurado haberla pagado, pierde el atributo de no vencido, por lo tanto, pasa a ser una deuda entre el sponsor y la entidad y no una deuda de prima que mantenga al asegurado. Este activo no estaría cumpliendo los requisitos establecidos en el artículo 21 N°5 letra a) del DFL 251 de 1980, Crédito no vencido por primas no devengadas otorgado a los asegurados, para ser considerado inversión representativa para respaldar reservas técnicas y patrimonio de riesgo.

Dado lo anterior, se instruye a su representada a realizar la debida reclasificación.

2. En el punto 2 letra f, de “Observaciones a Bases de Datos y Nota 16.2” esta Comisión observó que: “Con respecto al deterioro de cuotas futuras de Nota 16.2, la información entregada que sustentaría los montos deteriorados informados en el punto 16 del Oficio N°190, es inconsistente con lo revelado en Nota 16.2, no permitiendo efectuar comprobación de los montos deteriorados. Adicionalmente, se utilizan bases de datos “Primas con y sin especificación de forma de pago” del mencionado Oficio para determinar los deterioros futuros registrados en la línea 6 de la referida nota, evidenciándose una descuadratura con lo reportado, obteniendo una diferencia de menor deterioro de M\$436.601. Recalculo se muestra en Anexo N°4.”.

A lo cual la entidad respondió que: “...respecto al deterioro de cuotas futuras de Nota 16.2 se evidenció una inconsistencia en el proceso de Auditoría llevado a cabo por la CMF. Al respecto, ante la falta de detalles en relación a cómo dicha Comisión calculó la tabla presentada en el Anexo 4 del Oficio, indicamos que no podemos identificar todos los factores que pudieron incidir en el resultado de dicho análisis. Inferimos que al menos, una de las causas de esta diferencia, puede recaer en que ese organismo regulador efectuó el cálculo no considerando la nomenclatura “99999”, que hace referencia a fechas de pago futuras, ocasionando un potencial error en el cálculo final de la provisión del deterioro futuro referido en los planes de pago de la Compañía.”.

Este Organismo ha realizado el cálculo de cuotas futuras de acuerdo a lo indicado en el punto 5 del numeral III de la Circular N°1499, utilizando para ello la información de las Bases de datos proporcionadas por la entidad, y se evidencia que



la compañía no realizó deterioro por M\$436.601, señalado en el Oficio de resultados de la Auditoría. A mayor abundamiento, la entidad proporcionó un archivo donde la provisión a septiembre 2018 es de \$394.827.572, sin embargo, en Nota 16.2 línea 6 el total del deterioro informado es sólo de M\$88.900, inconsistencia que reafirma el punto señalado.

(...)

3. En el punto 2.2., en el subtítulo “Prima por cobrar operaciones coaseguro (no-líder), esta Comisión observó lo siguiente: [sic]

a. A septiembre 2018, la entidad informó M\$ 1.653.374, como Primas por cobrar por operaciones de coaseguro, el detalle de este monto se informa en Nota 16.2 Deudores por prima por vencimiento.

b. En respuesta al punto 22 del Oficio N°190, donde fueron requeridas la totalidad de las cartas de resguardo que respaldan las operaciones de coaseguro no-líder, la compañía sólo proporcionó documentos que no cumplen con lo dispuesto en el punto 2.3 del título III de la Circular N°1499, por lo tanto, las primas generadas por estas operaciones no constituyen crédito no vencido no devengado que respalda obligación de invertir.

Posteriormente, durante el desarrollo de la auditoría, se proporcionó sólo 1 carta de resguardo para respaldar operación de coaseguro no líder póliza 836761, no obstante, dicho documento no sustenta la referida operación, toda vez que la póliza líder señala fecha de pago única en abril 2018, mientras que la carta señala fecha de pago en agosto 2018 y en base de datos se desglosa el pago en tres cuotas a partir de septiembre 2018.

Dado lo anterior, el saldo de la cuenta Primas por Cobrar Coaseguro no-líder, no debería ser representativa de patrimonio de riesgo y reservas técnicas, por no cumplir lo dispuesto en la Circular N°1499, indicado en el Título III punto 2.3. segundo párrafo, Primas sin especificación de forma de pago. Además, de acuerdo a las bases de dato proporcionadas, significaría aplicar deterioro a la totalidad del Coaseguro No Líder, es decir M\$ 1.653.374.

La compañía respondió en punto: “2.2.3 Prima por cobrar operaciones coaseguro (no-líder). De acuerdo a lo revisado por ese organismo regulador, las cartas de resguardo de la contraparte Líder del coaseguro a la fecha de revisión de las muestras, no fueron proporcionadas para efectos de la Auditoría debido a su indisponibilidad física, o porque aquellas disponibles no cumplían con todos los textos exigidos por la Circular N°1499.”. (...)

De acuerdo a la explicación entregada por la aseguradora, y en virtud que no realiza mayores aportes de antecedentes, se confirma que el



monto de la Prima por Cobrar Coaseguro no líder ascendente a M\$1.653.374 debe ser deteriorado en su totalidad y el Crédito no Vencido no Devengado utilizado ascendente a M\$1.028.693 debe ser rebajado del activo representativo de reservas técnicas y patrimonio de riesgo, del estado financiero presentado al 30.09.2018.

A mayor abundamiento, su representada en “Anexo 1” de respuesta punto 3. del Oficio N°17539, ha reconocido una rebaja al Crédito No Vencido No Devengado (CNVND), que según Cálculos de CNS es de M\$1.542.170, a descontar del saldo de las Notas 16.2 y 47.1 cuya principal partida son los Coaseguros No Líder 100% Deteriorados, ratificándose además, el no reconocimiento de este deterioro por M\$1.653.3754. Cabe señalar, que el plan de acción aplicado por su representada, e informado en carta de 03.07.2019, se efectuó a contar de marzo 2019, procediendo a actualizar la provisión por mora de aquellos negocios que no contaron con la documentación respectiva, no obstante, esta provisión no quedó reflejada en los estados financieros de fecha 30.09.2018.

4. Condiciones de pólizas prohibidas.

En punto 4 de oficio N° 17539, esta Comisión observó, en la revisión de pólizas de muestras seleccionadas, la existencia de condicionados que se encuentran prohibidos de uso, de acuerdo a Resolución N° 171 del 19.06.2014 y se menciona en forma específica la POL194016. (...)

En su respuesta la aseguradora indica:.... [sic] “desde el día de la publicación de la resolución N° 171 por parte de esa Comisión, el día 19 de junio del año 2014, mi representada tomó conocimiento de que esas Condiciones Generales se encontraban dentro de aquellas que se prohibió su comercialización, razón por la cual dejamos inmediatamente de considerarla entre las pólizas ofrecidas o comercializadas por la Compañía. En ese sentido, estimamos que mi representada ha dado estricto cumplimiento a la normativa vigente, utilizando para su comercialización siempre condiciones generales que se encuentran debidamente depositadas en el registro de pólizas que lleva esa Comisión y que no se encuentre dentro de aquellas prohibidas.

En línea con lo anterior, las pólizas señaladas en el Oficio son pólizas que fueron comercializadas con anterioridad a la dictación de la Resolución N°171 ya comentada, y estimamos que el hecho de que se mantengan vigentes con el Condicionado que fueron originalmente contratadas, no incumplen ningún tipo de normativa.

Para respaldar lo anterior la compañía explica, dentro de fundamentos, lo siguiente:

“La misma Resolución N° 171, que estableció la prohibición de las Condiciones Generales que indica en el Anexo a la misma, señalando que dicha prohibición era para su comercialización. A nuestro entender, por “comercialización” se debe considerar exclusivamente la venta de nuevos seguros, no cabiendo en dicha interpretación la figura legal contractual de la renovación automática del plazo de vigencia contemplado en la



póliza. Es en este caso en el que se encuentran la totalidad de las pólizas señaladas por el Oficio. Es decir, y dado que dichas pólizas, tienen contractualmente acordada una vigencia anual renovable en forma automática, se han mantenido las condiciones generales y particulares que han conformado dichas pólizas desde el momento de su contratación inicial, anterior al mes de junio del año 2014.

Sin perjuicio de lo anterior, tal como lo ha señalado esa Comisión en la reunión sostenida, y respecto de cualquier condicionado cuya comercialización haya sido prohibida y, por vigencia o renovación siga vigente, evaluaremos la factibilidad de que en los futuros procesos de renovación, se reemplacen los condicionados generales.”.

Por lo anterior, esta Comisión requiere información del estatus actual de reemplazo de todas las pólizas que tienen condicionados generales prohibidos y que se encontrarían en las situaciones de vigencia anual renovables en forma automática.

5. En anexo adjunto al señalado oficio se envió una muestra con las observaciones por modalidad de pago.

De la revisión efectuada por esta Comisión a la información de respuesta de fecha 03.07.2019, y nuevas explicaciones aportadas por la propia compañía, se evidenció que se mantienen observaciones respecto de pólizas que no cuentan con un plan de pago, pólizas que no cumplen con la formalidad requerida por la normativa para las Modalidades de “Pago Automático Cuenta Corriente” (PAC) y cuyo detalle es el siguiente:

a) Modalidad de pago PAC. Saldo al 30.09.2018 M\$20.424.912.

Póliza sin plan de pago: 10 casos

Póliza no cumple con formalidad de Circular N°1499: 5 casos

No se entregó documentación: 2 casos

Revisión sin reparos: 6 casos

Porcentaje de casos con reparos: 74%

b) Modalidad de pago Plan Pago Cía. saldo al 30.09.2018 M\$18.812.305.

Póliza sin plan de pago: 10 casos

Póliza con plan de pago sin firma: 1 caso

Inconsistencia de información: 4 casos

No se entregó documentación: 6 casos

Revisión sin reparos: 24 casos

Porcentaje de casos con reparos: 47%



(...) De acuerdo al resultado de la muestra de Auditoría antes señalada, se evidencia que la compañía no estaría dando cumplimiento a las instrucciones impartidas en Circular N°1499, presentando documentación que no se ajustaría a las clasificaciones de primas por cobrar que se establece en título III, número 2 de la citada circular, y cuya inobservancia presentaría un impacto en las provisiones que se deben constituir, dado los porcentajes de casos con reparos presentados. Por tanto, al 30.09.2018, la Nota 16.2 Cuentas por Cobrar Asegurados por Forma de Pago, presentaría inconsistencias de información, incumpliendo con las instrucciones impartidas en Circular N° 2022, respecto a su clasificación, deterioro y determinación del crédito no vencido no devengado.

Por lo anteriormente expuesto, esta Comisión instruye que en los sucesivos envíos de estados financieros se debe dar estricto cumplimiento a la normativa impartida en Circular N° 1499 sobre Contabilización y Provisiones de Primas Por Cobrar y Recuperos. (...)

1.6. Respuesta de Consorcio al Oficio Ordinario N° 38.165, remitida con fecha 20 de diciembre de 2019.

Con fecha 20 de diciembre de 2019, la Compañía dio respuesta al Oficio Ordinario N° 38.165, acompañando “*el acta de sesión extraordinaria de directorio de Compañía de Seguros Generales Consorcio Nacional de Seguros S.A., celebrado con fecha 18 de diciembre de 2019.*”, en la cual “*se deja constancia de la recepción del Oficio Ordinario N°38165 por parte de la Compañía y de la entrega de copia del mismo a cada uno de los Directores presentes.*”

2. Oficio Reservado UI N° 818, de 05 de agosto de 2021, enviado por la Unidad de Investigación a Consorcio.

A través del Oficio en referencia, la UI requirió a la Compañía referirse a las “*observaciones realizadas por este Servicio, mediante Oficio Ordinario N° 38.165, de 03 de diciembre de 2019, indicando la forma en que ha dado cumplimiento a las instrucciones que, al respecto, fueron impartidas en cada caso y acompañando los antecedentes que sean pertinentes.*”

Asimismo, se requirió informar “(i) el impacto financiero-contable de las observaciones antes expuestas [asociadas al Oficio Ordinario N° 38.165], tanto en términos de saldos e información revelada en los correspondientes estados financieros, como en la determinación de los indicadores de solvencia de la Aseguradora, así como (ii) el estado actual de las observaciones y (iii) las medidas adoptadas por la Compañía para corregir las mismas.”



3. Oficio Reservado UI N° 820, de 05 de agosto de 2021, enviado por la Unidad de Investigación a la Dirección General de Supervisión Prudencial de este Servicio.

Por medio del Oficio Reservado UI N° 820, la UI requirió a la Dirección General de Supervisión Prudencial de la CMF, *“en relación a la denuncia interna por eventuales infracciones efectuada por la ex Intendencia de Seguros, a través del Oficio Ordinario N° 24.359, de 15 de junio de 2020”*, remitir los siguientes antecedentes:

1. *Anexos acompañados al Oficio Ordinario N° 17.539, de 12 de junio de 2019, enviado por la ex Intendencia de Seguros a Compañía de Seguros Generales Consorcio Nacional de Seguros S.A.*

2. *Anexos acompañados al Oficio Ordinario N° 38.165, de 03 de diciembre de 2019, enviado por la ex Intendencia de Seguros a Compañía de Seguros Generales Consorcio Nacional de Seguros S.A.*

Adicionalmente, se requirió a esa Dirección *“informar por el estado actual de las observaciones e instrucciones efectuadas en razón del proceso de auditoría iniciado mediante Oficio Ordinario N° 190, de 03 de enero de 2019, señalando las acciones de seguimiento efectuadas y acompañando la documentación pertinente. De igual manera, se solicita informar de situaciones similares que hayan ocurrido con posterioridad al proceso de auditoría ya referido.”*

4. Respuesta de Consorcio al Oficio Reservado UI N° 818, recibida con fecha 16 de agosto de 2021.

Con fecha 16 de agosto de 2021, la Aseguradora dio respuesta al Oficio Reservado UI N° 818, indicando, en lo que interesa, lo siguiente:

(...) [el] proceso de Auditoría, llevado a cabo específicamente sobre los rubros Cuentas por Cobrar Asegurados y Primas por Cobrar por Operaciones de Coaseguro, contó con diferentes etapas, iniciada a través del Oficio N°190 de fecha 03 de enero de 2019. Dentro de las interacciones del proceso, destacamos junto con las visitas efectuadas por los funcionarios de la CMF y nuestra entrega de antecedentes de acuerdo a lo requerido: Oficio Ordinario N°17539 de 12 de junio de 2019 en que se “solicita explicación y se instruye a la Administración”; la reunión sostenida en sus dependencias por parte de la administración de la Compañía incluyendo al Gerente General, con fecha 27 de junio de 2019; nuestra respuesta de fecha 03 de julio de 2019, en que se envía carta y anexos solicitados en Oficio 17539; y el Oficio Ordinario N°38165 de 03 de diciembre de 2019, por medio del cual se informa e instruye por la resolución de la Auditoría.



Hacemos presente que las materias observadas en el Oficio Ordinario N°38165 de 03 de diciembre de 2019 fueron abordadas diligentemente por la administración y debidamente informadas tanto al Comité de Auditoría como al Directorio de la Compañía. En primer término, en el Comité de Auditoría de fecha 11 de diciembre de 2019, se revisó en detalle el resultado de la Auditoría contenida en el Oficio N°38165. En cuanto al Directorio, tal como fuera informado en nuestra carta de fecha 20 de diciembre de 2019, se dio lectura íntegra de su texto en la sesión extraordinaria de fecha 18 de diciembre de 2019 habiéndose entregado una copia a cada Director. Adicionalmente, también con fecha 18 de diciembre de 2019, en sesión ordinaria de Directorio de la Compañía, se revisó en detalle a las instrucciones de la CMF y los pasos a seguir por parte de la Compañía (se adjunta copia de las actas de ambas sesiones de directorio, como Anexos 2 y 3 respectivamente).

De esta manera, nos permitimos señalar que las medidas adoptadas desde marzo de 2019 y particularmente aquellas aplicadas a contar de diciembre de 2019, tienen relación con lo dispuesto por la Circular N°1499 de 15 de septiembre de 2000 y su aplicación armónica con la demás normativa administrativa y legal vigente, atendidos los antecedentes puestos a disposición de la CMF durante el proceso de auditoría y particularmente nuestra respuesta de fecha 03 de julio de 2019, la cual se encuentra citada en diversos pasajes tanto del Oficio N°38165 de 03 de diciembre de 2019 como en el Oficio Reservado UI N°818/2021 recientemente emitido.

A continuación, cumplimos con informar cabalmente al tenor de lo requerido en el Oficio, siguiendo para tal efecto su mismo orden, estructura y nomenclatura:

1) Punto 2 letra b, de “Observaciones a Bases de Datos y Nota 16.2” [del Oficio Ordinario N° 17.539, de fecha 12 de junio de 2019]

a. A contar de diciembre de 2019, y atendiendo a lo instruido en el Oficio N°38165 del 03 de diciembre de 2019 por ese organismo, la Compañía inmediatamente efectuó la reclasificación en los estados financieros bajo el código 5.14.14.00 “Otras cuentas por cobrar” y en la respectiva nota 16.2 como “Otros Deudores”, de aquel monto de cuotas con vencimiento posterior a la fecha de la vigencia de la póliza, las cuales se muestran como Crédito vencido no devengado, y así en los envíos sucesivos de estados financieros.

b. Es importante señalar que esta reclasificación no afectó de manera relevante el superávit de inversiones ni los niveles de endeudamiento total o financiero como lo muestra la Nota 48 a los estados financieros. Asimismo, tampoco se alteraron significativamente los niveles de Prima por cobrar total no vencida no devengada representativa de reserva de riesgo en curso y patrimonio, tal como se muestra en la Nota 47.1. Ver más detalle en Anexo 1.



2) Punto 2 letra f, de “Observaciones a Bases de Datos y Nota 16.2” [del Oficio Ordinario N° 17.539, de fecha 12 de junio de 2019]

a. Tal como hicimos ver en nuestra respuesta de fecha 03 de julio de 2019 respecto a este punto, sobre la inconsistencia evidenciada en proceso de la Auditoría respecto al deterioro de cuotas futuras, presumimos que ese organismo regulador efectuó el cálculo sin considerar la nomenclatura “99999”, que hace referencia a fechas de pago futuras, ocasionando un potencial error en el cálculo final de la provisión del deterioro futuro referido en los planes de pago de la Compañía.

b. Sin perjuicio de lo anterior, reiteramos que posteriormente a las observaciones de ese organismo referido al deterioro de cuotas futuras, en mayo 2019 contratamos la asesoría de un asesor externo para revisar y reprocesar la nota 16.2 a diciembre 2018, la cual concluyó una diferencia inmaterial de MM\$15.

c. En la actualidad la nota 16.2 es preparada por una unidad distinta al proceso de cobranzas y recaudación, la cual contiene controles de reproceso y consistencia. Además, dicha nota es posteriormente revisada en un comité mensual junto al área de contabilidad antes de su envío al organismo fiscalizador. A mayor abundamiento, cabe agregar que en los dos últimos años los auditores externos no han tenido observaciones acerca de flujo de controles del rubro de cuentas por cobrar y de su razonabilidad ni tampoco de calidad de información revisada a través de las muestras revisadas.

3) Punto 3 referido a “Prima por cobrar operaciones coaseguro (no líder) [del Oficio Ordinario N°17.539, de fecha 12 de junio de 2019]

a. Reiteramos lo indicado en nuestra respuesta del 3 de julio 2019, en el sentido que, a contar del mes de marzo de 2019 se reforzaron las medidas para que la documentación de los negocios cumpla con los requisitos prescritos en la norma a través del seguimiento que hace la Gerencia de Operaciones en conjunto con la Gerencia Técnica de cada uno de los coaseguradores líderes para mantener un adecuado control sobre la documentación que respalda el modelo de provisiones normativo y se procedió a registrar la provisión por mora de aquellos negocios que no contaban con la documentación respectiva.

b. Como se observa en el Anexo 1, el impacto del efecto en el deterioro de Coaseguro se comienza a apreciar desde marzo de 2019 con M\$457.208 y así en lo sucesivo.

4) Condiciones de pólizas prohibidas. En relación con este punto, nos permitimos señalar lo siguiente:

a. En el Oficio de la referencia se nos solicita informar sobre el estatus de reemplazo de ciertas pólizas comercializadas con anterioridad a la entrada en vigencia de la Resolución N°171 del 19 de junio de 2014, que contenían condicionados



prohibidos de acuerdo a la mencionada resolución y que fueron singularizadas en el Anexo 6 del Oficio N°17539 (POL194016, coberturas de asistencia asociadas a ramo vehículos).

Lo anterior, considerando que, tal como destaca y transcribe el mismo Oficio, en nuestra comunicación de fecha 3 de julio de 2019 entregada en respuesta al Oficio N° 17539 de fecha 12 de junio de 2019, indicamos que respecto de cualquier condicionado cuya comercialización haya sido prohibida y que por vigencia o renovación siga vigente, evaluaríamos la factibilidad de que, en los futuros proceso de renovación, se reemplacen los condicionados generales.

b. Al respecto, podemos indicar que en línea con lo informado a esa Comisión tanto en la reunión sostenida en sus dependencias con fecha 27 de junio de 2019 como en nuestra carta de respuesta al referido Oficio N°17539 de fecha 03 de julio de 2019, hemos mantenido un foco en disminuir las pólizas que contengan condicionados cuya comercialización haya sido prohibida, en los respectivos procesos de renovación anual automática, habida cuenta del hecho que mantener dichas pólizas vigentes se ajusta a la normativa aplicable en la materia, criterio que ha sido ratificado por la misma Comisión a través de las diversas normas dictadas que se refieren a esta materia, al indicar que la prohibición de utilización de un modelo de póliza o cláusula no afectará los contratos celebrados con anterioridad (Norma de Carácter General N°349), que los modelos de textos de condiciones generales de póliza prohibidos no pueden ser utilizados por las compañías de seguros, sin embargo, ello no afecta la vigencia de las pólizas contratadas con anterioridad a la resolución respectiva (jurisprudencia administrativa en OFORD N°32593 de fecha 07 de diciembre de 2017) y que la prohibición de condiciones generales se refiere a su comercialización y no a la renovación automática del plazo de vigencia contemplado en la póliza (Resolución N°171).

c. Adicionalmente, resulta importante considerar que debido a los diversos efectos derivados de las particulares circunstancias vividas en nuestro país a consecuencia del comúnmente denominado “estallido social” y de la pandemia del Covid-19, se ha generado una situación en todo el país que ha forzado a la Compañía a redefinir las prioridades de asignación de los recursos disponibles, existiendo a la fecha condicionados comercializados con anterioridad a junio de 2014 que por vigencia o renovación se encuentran vigentes. En efecto, de las 8 pólizas singularizadas en la muestra levantada en la Auditoría, se encuentran vigentes 6 de ellas.

d. Considerando lo señalado precedentemente, nos permitimos informar que nos encontramos evaluando la mejor manera de obtener el reemplazo de todas las condiciones generales y adicionales prohibidas, en aquellas pólizas que se encuentren vigentes y sujetas a renovación automática, en los correspondientes procesos de renovación. Lo anterior, velando siempre por la correcta ejecución de dicho proceso a fin de no afectar los derechos ya adquiridos de nuestros asegurados y de mantener debidamente informado al regulador.



e. En todo caso, estimamos importante hacer presente que al momento de evaluar cualquier situación relacionada con las pólizas que nos ocupan, la Compañía tiene muy presente que siempre prevalecerá la interpretación más favorable para el contratante, asegurado o beneficiario del seguro, según sea el caso, especialmente tratándose de pólizas contratadas con anterioridad a la fecha de prohibición de su comercialización, dando estricto cumplimiento a las disposiciones de la Ley 20.667 que modificó el tratamiento del contrato de seguro en nuestro Código de Comercio y a lo previsto en la propia NCG N°349.

5) Muestra con las observaciones por modalidad de pago.

En el punto relativo a la revisión efectuada a una muestra de pólizas, podemos comentar que posterior a la Auditoría práctica en 2019 por ese organismo fiscalizador, la Compañía ha ejecutado los siguientes planes de acción con seguimiento bimensual:

i. Para el proceso de emisión se ha reforzado entre el área de operaciones y comercial la importancia e impacto de obtener toda la documentación en tiempo y forma y respaldada/digitalizada para eventuales auditorías.

ii. Se efectúan revisiones aleatorias de calidad a cada operador emisor para reforzar el cumplimiento de la norma.

iii. Se ha reforzado con los sponsors más importantes mantener la documentación en el caso de los negocios masivos, así como tener disponible oportunamente la información requerida en caso de revisión.

iv. Se ha reforzado el control de mantención sobre aquellos clientes que habiendo comprometido pagar con cierta [sic] medio de cobro no han logrado concretar el pago por la vía informada ya sea por rechazo de mandato, rechazo del banco en caso de PAC/PAT y/o errores en la presentación de la documentación.

v. En diciembre de 2019 se efectuó el cambio de todos los mandatos PAC/PAT que no contenían la cláusula textual incorporada en la Circular 1499 del año 2000, también reforzado y sacando de circulación con el área comercial y todas las estructuras, aquellos mandatos.

vi. Es importante destacar que para procesos de auditoría tanto internos como externos, no hemos registrado nuevas observaciones sobre esta materia.



5. Respuesta de la Dirección General de Supervisión Prudencial de la CMF, al Oficio Reservado UI N° 820, recibida con fecha 26 de agosto de 2021.

Por medio del Oficio Ordinario N° 69.349, de fecha 26 de agosto de 2021, la Dirección General de Supervisión Prudencial de la CMF, dio respuesta al Oficio Reservado UI N° 820, acompañando los antecedentes solicitados e indicando, en lo que interesa, lo siguiente:

“(…) se ponen a disposición los Anexos solicitados en los puntos 1 y 2 del referido Oficio, así como la revisión de la respuesta al Oficio Ordinario N°17539, donde Consorcio Seguros Generales, remitió explicaciones y planes de acción a los distintos puntos, los cuales se adjuntan a la presente comunicación.

En relación con la situación actual de las observaciones e instrucciones impartidas a dicha compañía, en el proceso de la auditoría y que generó la Denuncia a la Unidad de Investigación, como también informar de nuevas situaciones similares a las observadas, que se hayan producido en fecha posterior a la auditoría, no se tienen antecedentes adicionales que aportar.”

II. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

II.1. CARGOS FORMULADOS.

En virtud de los hechos descritos precedentemente, a través del **Oficio Reservado UI N°932, de fecha 03 de septiembre de 2021**, que rola a fojas 065 del expediente administrativo, el Fiscal de la Unidad de Investigación formuló cargos a la Compañía Investigada, en los siguientes términos:

“1. Incumplimiento de las instrucciones sobre contabilización y provisiones a primas por cobrar, que establece la Circular N° 1.499, específicamente en su Sección III sobre provisiones de incobrabilidad de primas y documentos por cobrar a asegurados, al menos en los estados financieros al 30 de septiembre de 2018.

2. Incumplimiento de las normas sobre forma, contenido y presentación de los estados financieros, que prevé la Circular N° 2.022, al menos en los estados financieros al 30 de septiembre de 2018, por inconsistencias detectadas en el tratamiento y la contabilización de las cuentas por cobrar de seguros y sus provisiones, así como del crédito no vencido por primas no devengadas.”.

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



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-977-22-84540-W SGD: 2022020048920

A partir de los hechos descritos en el Acápite II del Oficio de Cargos, y antecedentes recopilados detallados en su Acápite III, en relación a las normas citadas en su Acápite IV, el Fiscal de la Unidad de Investigación efectuó el siguiente análisis:

“En base a las atribuciones de fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero, considerando, entre otros, lo dispuesto en el artículo 3° del D.F.L. N° 251, la entonces Intendencia de Seguros de esta Comisión llevó a cabo un proceso de auditoría sobre los rubros Cuentas por Cobrar Asegurados y Deudores por Operaciones de Coaseguro de Compañía de Seguros Generales Consorcio Nacional de Seguros S.A., respecto de sus estados financieros terminados al 30 de septiembre de 2018, iniciado e informado a la Aseguradora a través del Oficio Ordinario N° 190, de fecha 03 de enero de 2019.

Concluido el proceso de auditoría, la IS formuló una serie de observaciones a Consorcio, respecto de los rubros de deudores por prima antes señalados, a través de los Oficios N° 17.539, de 12 de junio de 2019, y N° 38.165, de 03 de diciembre de 2019. Al respecto, y considerando las distintas comunicaciones sostenidas con la Compañía, tanto por parte de la IS como de esta Unidad, es posible desarrollar las observaciones de acuerdo a las siguientes materias:

1. Respetto del crédito no vencido por primas no devengadas

En la letra b. del punto 2.1. del Oficio Ordinario N° 17.539, la IS indicó a la Compañía que ésta, en la Nota 16.2 de sus estados financieros al 30 de septiembre de 2018, “no presenta saldos en el rubro “Otros Deudores”, sin embargo, en base de datos se han detectado cuotas con vencimiento posterior a la fecha de la vigencia final de la póliza, las cuales deben reclasificarse a esta cuenta, según lo dispone el número 6 del título III, de la Circular N° 1499” [sic]. Lo anterior, significaría una disminución de M\$ 2.131.877 en el Crédito no vencido no devengado. (...).”

*Al respecto, en respuesta de fecha 03 de julio de 2019, Consorcio señaló que su “modelo de negocios incluye un gran volumen de transacciones efectuadas principalmente con “Negocios Empoderados” en los cuales la Compañía encarga contractualmente a un sponsor-intermediario la gestión comercial, operacional y de recaudación (...). Si bien bajo este modelo, las primas podrían llegar a las cuentas corrientes de Consorcio con desfase, el cual se encuentra regulado en los mismos contratos, enfatizamos que **el sponsor ya ha efectuado la recaudación de las primas por las pólizas intermediadas o comercializadas por él**, por lo cual entendemos que sí correspondería a un crédito no vencido no devengado.” Asimismo, basándose en “los montos que no cumplen con los requisitos recién señalados”, precisó que “el monto que consideramos como crédito vencido y devengado asciende solamente a M\$69.463.-” (Énfasis agregado).*



Así, mediante el Oficio Ordinario N° 38.165, la IS aludió que, “Tal como señala la compañía [en su respuesta al Oficio Ordinario N° 17.539] al haber sido recaudada la prima adeudada por el sponsor y el asegurado haberla pagado, pierde el atributo de no vencido, por lo tanto, pasa a ser una deuda entre el sponsor y la entidad y no una deuda de prima que mantenga el asegurado. Este activo no estaría cumpliendo los requisitos establecidos en el artículo 21 N°5 letra a) del DFL 251 de 1980, Crédito no vencido por primas no devengadas otorgado a los asegurados, para ser considerado inversión representativa para respaldar reservas técnicas y patrimonio de riesgo.” Así, instruyó a la Compañía “a realizar la debida reclasificación.”

Cabe señalar que la Circular N° 1.499, sobre contabilización y provisiones de primas por cobrar y recuperos, establece en el número 6 de su Título III, que “Aquellas cuotas o documentos cuyo vencimiento fuere posterior a la fecha de término de la vigencia de la póliza, deberán ser clasificados exclusivamente en la cuenta “5.12.40.00 Otros” [actualmente “5.14.14.00 Otras Cuentas por Cobrar”].”, debiendo las mismas, sin perjuicio de otras provisiones que estipula la mencionada circular, ser “provisionadas en un 100% cuando, a la fecha de cierre de estados financieros, estén vencidos e impagos por 1 mes o más.”

No obstante la anterior disposición, como se evidenció previamente, la Compañía no presentó saldos en el rubro “Otros deudores”, aun disponiendo de cuotas con vencimiento posterior a la fecha de la vigencia final de la póliza a dicho cierre trimestral, incumpliendo con ello lo dispuesto en el número 6 del Título III de la Circular N° 1.499, al menos en sus estados financieros al 30 de septiembre de 2018.

Asimismo, ante la incorrecta revelación de los saldos involucrados en las cuentas en mención, que forman parte de las Cuentas por Cobrar de Seguros (Cuenta 5.14.10.00 y Nota 16 de los estados financieros), tanto en términos de otros deudores, como de créditos no vencidos por primas no devengadas –este último saldo también considerado como representativo de reservas técnicas y patrimonio de riesgo por la Compañía, de acuerdo a las Notas 47 y 48 de sus estados financieros–, Consorcio incumplió, además, las disposiciones sobre contenido y presentación de sus estados financieros, que, respecto de las cuentas y revelaciones en mención, prescribe la Circular N° 2.022, al menos en sus estados financieros terminados al 30 de septiembre de 2018.

Considerando las observaciones que derivaron en los incumplimientos antes mencionados, la Aseguradora indicó, en respuesta al Oficio Reservado UI N° 818, que, “A contar de diciembre de 2019, y atendiendo lo instruido en el Oficio N°38165 del 03 de diciembre de 2019 por ese organismo, la Compañía inmediatamente efectuó la reclasificación en los estados financieros bajo el código 5.14.14.00 “Otras cuentas por cobrar” y en la respectiva nota 16.2 como “Otros Deudores”, de aquel monto de cuotas con vencimiento posterior a la fecha de la vigencia de la póliza, las cuales se muestran como Crédito vencido no



devengado, y así en los envíos sucesivos de los estados financieros.” De igual forma, indicó que “esta reclasificación no afectó de manera relevante el superávit de inversiones ni los niveles de endeudamiento total o financiero como lo muestra la Nota 48 a los estados financieros. Asimismo, tampoco se alteraron significativamente los niveles de Prima por cobrar total no vencida no devengada representativa de reserva de riesgo en curso y patrimonio (...).”

2. Respetto del deterioro de cuotas

futuras

En la letra f. del 2.1. del Oficio Ordinario N° 17.539, la IS comunicó a la Compañía, respecto del deterioro de cuotas futuras reveladas en la Nota 16.2 de sus estados financieros al 30 de septiembre de 2018, que “la información entregada que sustentaría los montos deteriorados informados en el punto 16 del Oficio N°190, es inconsistente con lo revelado en Nota 16.2, no permitiendo efectuar comprobación de los montos deteriorados. Adicionalmente, se utilizan las bases de datos “Primas con y sin especificación de forma de pago” del mencionado Oficio para determinar los deterioros futuros registrados en la línea 6 de la referida nota, evidenciándose una descuadratura con lo reportado, obteniendo una diferencia de menor deterioro de M\$436.601.”

Considerando aquella observación, Consorcio señaló, en respuesta de fecha 03 de julio de 2019, “ante la falta de detalles en relación a cómo dicha Comisión calculó la tabla presentada en el Anexo 4 del Oficio [Ordinario N° 17.539, en que la IS expone el recalcu de los montos deteriorados] (...) no podemos identificar todos los factores que pudieron incidir en el resultado de dicho análisis. Inferimos que al menos, una de las causas de esta diferencia, puede recaer en que ese organismo regulador efectuó el cálculo no considerando la nomenclatura “99999”, que hace referencia a fechas de pago futuras, ocasionando un potencial error en el cálculo final de la provisión del deterioro futuro referido en los planes de pago de la Compañía.”, agregando que la Aseguradora ha “contratado los servicios de un asesor externo a partir de mayo 2019, entre cuyos objetivos tiene el someter a revisión las posibles mejoras que podrían ser implementadas en nuestros sistemas y métodos del cálculo de la Nota 16.2. Como resultado preliminar de esta asesoría, el recalcu efectuado a diciembre de 2018, concluyó una diferencia inmaterial (M\$15.000 aproximados) entre la base de datos y la nota 16.2 de los estados financieros.”

Al respecto, a través del Oficio Ordinario N° 38.165, la IS precisó que “ha realizado el cálculo de cuotas futuras de acuerdo a lo indicado en el punto 5 del numeral III de la Circular N°1499, utilizando para ello la información de las Bases de datos proporcionadas por la entidad, y se evidencia que la compañía no realizó deterioro por M\$436.601, señalado en el Oficio de resultados de la Auditoría [N° 17.539]. A mayor abundamiento, la entidad proporcionó un archivo donde la provisión a septiembre 2018 es de \$394.827.572, sin embargo, en Nota 16.2 línea 6 el total del deterioro informado es sólo de M\$88.900, inconsistencia que reafirma el punto señalado.”



En esta materia, el número 5 del Título III de la Circular N° 1.499, define que, “Sin perjuicio de otras provisiones que indique esta circular, cuando el pago de la prima de un seguro se hubiere estipulado o documentado en forma fraccionada, y a la fecha de cierre de los estados financieros se diere el caso de 2 cuotas vencidas e impagas por más de 1 mes, se deberá provisionar el 100% del valor de esas cuotas, y además el 50% del valor de las cuotas no vencidas. En caso que existieren 3 o más cuotas vencidas e impagas por más de 1 mes a la fecha de cierre de estados financieros, se deberá provisionar el 100% del saldo por cobrar, se encuentre éste vencido o no. Estas disposiciones se aplicarán también a las primas respaldadas mediante documentos.”

Considerando dicha forma de determinación, respecto de la incobrabilidad de pagos futuros, Consorcio no presentó sustento suficiente de los saldos que, en tal sentido, reveló en la Nota 16 de sus estados financieros al 30 de septiembre de 2018 –saldos que forman parte de la Cuentas por Cobrar Asegurados (Cuenta 5.14.11.00) –, evidenciando un incumplimiento de lo establecido en el número 5 del Título III de la Circular N° 1.499, al menos en los estados financieros en mención. De igual forma, ante la falta de sustento de los saldos revelados como provisión de las primas por cobrar, que impactan tanto en la Nota 16 como en la Cuenta 5.14.11.00 de los estados financieros, la Compañía también incumplió las disposiciones que, en términos de contenido y presentación de dicha información, define la Circular N° 2.022, al menos en sus estados financieros al 30 de septiembre de 2018.

En razón de las observaciones que sustentan los incumplimientos en mención, la Compañía señaló, en respuesta al Oficio Reservado UI N° 818, haber contratado, en mayo de 2019, “la asesoría de un asesor externo para revisar y reprocesar la nota 16.2 a diciembre 2018, la cual concluyó una diferencia inmaterial de MM\$15.” De igual forma, precisó que, actualmente, “la nota 16.2 es preparada por una unidad distinta al proceso de cobranzas y recaudación, la cual contiene controles de reproceso y consistencia. Además, dicha nota es posteriormente revisada en un comité mensual junto al área de contabilidad antes de su envío al organismo fiscalizador. A mayor abundamiento, cabe agregar que en los dos últimos años los auditores externos no han tenido observaciones acerca de flujo de controles del rubro de cuentas por cobrar y de su razonabilidad ni tampoco de calidad de información revisada a través de las muestras revisadas.”

3. Respetto de la prima por cobrar por operaciones de coaseguro no-líder

En el apartado “Prima por cobrar operaciones coaseguro (no-líder)” del punto 2.2. del Oficio Ordinario N° 17.539, la IS observó a la Compañía que, “A septiembre 2018, la entidad informó M\$ 1.653.374, como Primas por cobrar por operaciones de coaseguro, el detalle de este monto se informa en Nota 16.2 Deudores por prima por vencimiento”; no obstante, “En respuesta al punto 22 del Oficio N°190, donde fueron requeridas la totalidad de las cartas de resguardo que respaldan las operaciones de coaseguro no-líder, la compañía sólo proporcionó documentos que no cumplen con lo dispuesto en el punto



2.3 del título III de la Circular N°1499, por lo tanto, las primas generadas por estas operaciones no constituyen crédito no vencido no devengado que respalda obligación de invertir.”

En dicho oficio, la IS agregó que, “Posteriormente, durante el desarrollo de la auditoría, se proporcionó sólo 1 carta de resguardo para respaldar operación de coaseguro no líder póliza 836761, no obstante, dicho documento no sustenta la referida operación, toda vez que la póliza líder señala fecha de pago única en abril 2018, mientras que carta señala fecha de pago en agosto 2018 y en base de datos se desglosa el pago en tres cuotas a partir de septiembre 2018.”

Con todo, se indicó a Consorcio que “el deterioro aplicado y el saldo de la cuenta Primas por Cobrar Coaseguro no-líder, no debería ser representativa de patrimonio de riesgo y reservas técnicas, por no cumplir lo dispuesto en la Circular N°1499, indicado en el Título III punto 2.3. Prima sin especificación de pago, párrafo segundo. Esto, de acuerdo a las bases de dato proporcionadas, significaría aplicar deterioro a la totalidad del Coaseguro No Líder, es decir M\$ 1.653.374.”

Al respecto, la Aseguradora indicó, en su respuesta de fecha 03 de julio de 2019, “que desde febrero del presente [2019], hemos reforzado las medidas para que la documentación del negocio cumpla con los requisitos prescritos en la norma. En concreto, el plan de acción para esta observación es que, a contar de marzo de 2019, se procedió a actualizar la provisión por mora de aquellos negocios que no contaron con la documentación respectiva. Adicionalmente, se ha reforzado el proceso de documentación con cada uno de los coaseguradores líderes, fortaleciendo así, el control sobre la documentación para respaldar el modelo de provisiones normativo. Este control se ha implementado desde el mes de marzo del presente año [2019], siendo la Gerencia de Operaciones la responsable de su correcta ejecución.”

Considerando la explicación entregada por Consorcio, la IS precisó a este respecto, a través del Oficio Ordinario N° 38.165, que “se confirma que el monto de la Prima por Cobrar Coaseguro no líder ascendente a M\$1.653.374 debe ser deteriorado en su totalidad y el Crédito no Vencido no Devengado utilizado ascendente a M\$1.028.693 debe ser rebajado del activo representativo de reservas técnicas y patrimonio de riesgo, del estado financiero presentado al 30.09.2018.” Asimismo, indicó que la Compañía “ha reconocido una rebaja al Crédito No Vencido No Devengado (CNVND), que según Cálculos de CNS es de M\$1.542.170, a descontar del saldo de las Notas 16.2 y 47.1 cuya principal partida son los Coaseguros No Líder 100% Deteriorados, ratificándose además, el no reconocimiento de este deterioro por M\$1.653.374. Cabe señalar, que el plan de acción aplicado por su representada, e informado en carta de 03.07.2019, se efectuó a contar de marzo 2019, procediendo a actualizar la provisión por mora de aquellos negocios que no contaron con la documentación respectiva, no obstante, esta provisión no quedó reflejada en los estados financieros de fecha 30.09.2018.”



En tal sentido, el párrafo segundo del punto 2.3 del Título III de la Circular N° 1.499, prescribe que “En aquellos seguros en participación en que la compañía actuare como partícipe no-líder, deberá existir una carta de resguardo emitida por la compañía líder que especifique las fechas precisas en que se pagará la prima a la partícipe. Se deberá constituir una provisión por el 100% de aquellas primas que permanecieran vencidas e impagadas por 1 mes o más a la fecha de cierre de los estados financieros. Este plazo se aplicará a partir de las fechas mencionadas en la respectiva carta de resguardo, y en ausencia de esta carta resguardo o de estipulación en ella de las fechas de pago, se aplicará a partir de la fecha de inicio de la vigencia de la cobertura de la póliza respectiva.”

Así, ante la ausencia de cartas de resguardo que respalden aquellas operaciones de coaseguro en que la Compañía participa como entidad no-líder, o bien cartas que no sustenten la operación en cuestión –como es el caso de aquella asociada a la póliza N° 836761–, Consorcio debió deteriorar el 100% de aquellas primas que permanecieran vencidas e impagas por 1 mes o más a la fecha de cierre de los respectivos estados financieros, a partir de la fecha de inicio de la vigencia de la cobertura de la póliza respectiva, lo cual no fue realizado por la Compañía, incumpliendo lo establecido en el párrafo segundo del punto 2.3 del Título III de la Circular N° 1.499, al menos en sus estados financieros terminados al 30 de septiembre de 2018.

De igual forma, ante la incorrecta revelación de los saldos involucrados en la cuenta en mención, que forma parte de las Cuentas por Cobrar de Seguros (Cuenta 5.14.10.00 y Nota 16 de los estados financieros), tanto en términos de primas por cobrar por operaciones de coaseguro como de créditos no vencidos por primas no devengadas –este último saldo también considerado como representativo de reservas técnicas y patrimonio de riesgo por la Compañía, de acuerdo a las Notas 47 y 48 de sus estados financieros–, Consorcio incumplió las disposiciones sobre contenido y presentación de sus estados financieros, que, respecto de las cuentas y revelaciones en mención, prescribe la Circular N° 2.022, al menos en sus estados financieros terminados al 30 de septiembre de 2018.

4. Respetto de las cuentas por cobrar asegurados por forma de pago

Por último, en el Oficio Ordinario N° 38.165, la IS señaló a Consorcio que, en base a “la revisión efectuada por esta Comisión a la información de respuesta de fecha 03.07.2019, y nuevas explicaciones aportadas por la propia compañía, se evidenció que se mantienen observaciones respecto de pólizas que no cuentan con un plan de pago, pólizas que no cumplen con la formalidad requerida por la normativa para las Modalidades de “Pago Automático Cuenta Corriente” (PAC) y cuyo detalle es el siguiente:

a) Modalidad de pago PAC. Saldo al 30.09.2018 M\$20.424.912.

Póliza sin plan de pago: 10 casos



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-977-22-84540-W SGD: 2022020048920*

*Póliza no cumple con formalidad de Circular N°1499: 5 casos
No se entregó documentación: 2 casos
Revisión sin reparos: 6 casos
Porcentaje de casos con reparos: 74%*

b) Modalidad de pago Plan Pago Cía. saldo al 30.09.2018 M\$18.812.305.

*Póliza sin plan de pago: 10 casos
Póliza con plan de pago sin firma: 1 caso
Inconsistencia de información: 4 casos
No se entregó documentación: 6 casos
Revisión sin reparos: 24 casos
Porcentaje de casos con reparos: 47%*

A este respecto, la IS indicó “que la compañía no estaría dando cumplimiento a las instrucciones impartidas en Circular N°1499, presentando documentación que no se ajustaría a las clasificaciones de primas por cobrar que se establece en título III, número 2 de la citada circular, y cuya inobservancia presentaría un impacto en las provisiones que se deben constituir, dado los porcentajes de casos con reparos presentados. Por tanto, al 30.09.2018, la Nota 16.2 Cuentas por Cobrar Asegurados por Forma de Pago, presentaría inconsistencias de información, incumpliendo con las instrucciones impartidas en Circular N° 2022, respecto a su clasificación, deterioro y determinación del crédito no vencido no devengado.”

En efecto, el número 2 del Título III de la Circular N° 1.499, establece que “Aquellas primas por cobrar cuyo pago no estuviere respaldado en la forma descrita en el punto III.1 de esta circular [Primas por Cobrar respaldadas mediante Documentos] serán clasificadas en la subcuenta “5.12.11.00 Venta Directa” si provinieren de producción contratada en forma directa por la compañía, y en la subcuenta “5.12.12.00 Venta Intermediarios” si correspondieren a producción efectuada a través de intermediarios.”; clasificación en la cual “se pueden encontrar tres categorías de primas por cobrar sin respaldo de documentos, las que dependiendo de su modalidad de pago se encuentran afectadas por regímenes distintos de provisiones”, estas son: “2.1 Primas con especificación de forma de pago y firma del asegurado. (...) 2.2. Primas con especificación de forma de pago y sin firma del asegurado. (...) [y] 2.3. Primas sin especificación de forma de pago.”

Así, considerando los distintos regímenes de provisión, en base a las características específicas que respaldan la forma de pago asociada a la correspondiente prima por cobrar, es posible señalar que las inconsistencias detectadas en la documentación que respaldaría las clasificaciones de primas por cobrar de la Compañía, específicamente bajo modalidad de pago PAC y plan de pago compañía, conllevan un incumplimiento al número 2 del Título III de la Circular N° 1.499, así como a las instrucciones impartidas en la Circular N° 2.022, ante la incorrecta revelación de los saldos que forman parte



de las Cuentas por Cobrar de Seguros (Cuenta 5.14.10.00 y Nota 16 de los estados financieros), específicamente en términos de su clasificación, deterioro y participación en la determinación de créditos no vencidos por primas no devengadas de la Aseguradora, al menos en sus estados financieros terminados al 30 de septiembre de 2018.

En consideración a todas las observaciones antes señaladas, se evidencia que la Compañía no dio cumplimiento estricto a las disposiciones que, respecto de las cuentas por cobrar a asegurados y deudores por operaciones de coaseguro, establece la Circular N° 1.499, al menos en sus estados financieros terminados al 30 de septiembre de 2018, afectando, en consecuencia, la fiabilidad y veracidad de la información contable y financiera proporcionada por Consorcio en dicho periodo, de acuerdo a lo requerido por la Circular N° 2.022”.

II.3. DESCARGOS

Mediante presentación de fecha 05 de octubre de 2021, la Investigada evacuó sus descargos.

II.4. MEDIOS DE PRUEBA APORTADOS POR LA INVESTIGADA EN EL PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO.

1. Mediante Oficio Reservado UI N°1050, de 06 de octubre de 2021, se decretó la apertura de un término probatorio de 10 días hábiles.

2. Durante el término probatorio, la defensa de la Consorcio no hizo valer prueba testimonial ni documental. Sin perjuicio de ello, al evacuar los descargos, se acompañaron los siguientes documentos:

2.1 Estados Financieros al 31 de diciembre de 2018 de Compañía de Seguros Generales Consorcio Nacional de Seguros S.A. auditados por PRICEWATERHOUSECOOPER CONSULTORES AUDITORES.

2.2 Estados Financieros al 31 de diciembre de 2019 de Compañía de Seguros Generales Consorcio Nacional de Seguros S.A. auditados por DELOITTE AUDITORES Y CONSULTORES LIMITADA.

2.3 Estados Financieros al 31 de diciembre de 2020 de Compañía de Seguros Generales Consorcio Nacional de Seguros S.A. auditados por DELOITTE AUDITORES Y CONSULTORES LIMTIADA.

2.4 Carta de Control Interno emitida por PRICEWATERHOUSECOOPERS CONSULTORES AUDITORES SpA con fecha 23 de enero del año 2019.



2.5 Carta de Control Interno emitida por DELOITTE AUDITORES Y CONSULTORES LIMITADA con fecha 22 de enero de 2020.

2.6 Carta de Control Interno emitida por DELOITTE AUDITORES Y CONSULTORES LIMITADA con fecha 26 de enero de 2021.

2.7 Acta de la sesión de directorio de Compañía de Seguros Generales Consorcio Nacional de Seguros S.A. celebrada con fecha 18 de diciembre de 2019.

II.5. INFORME DEL FISCAL DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN.

Mediante Oficio Reservado UI N°1176 de fecha 4 de noviembre de 2021, 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 vencidos los términos probatorios antes referidos, el Fiscal de la Unidad de Investigación remitió a este Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, el Informe Final de Investigación y el expediente administrativo de este Procedimiento Sancionatorio, informando el estado de éste y su opinión fundada acerca de la configuración de las infracciones imputadas a la Investigada.

II.6. OTROS ANTECEDENTES DEL PROCESO

Mediante Oficio Reservado N°95202 de fecha 19 de noviembre de 2021, se citó a audiencia a la defensa del formulado de cargos, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto Ley N°3.538, la que se celebró el 25 de noviembre de 2021.

III. NORMAS APLICABLES

1. Título III de la Circular N° 1.499, de 2000, sobre "Contabilización y provisiones de primas por cobrar y recuperos", específicamente respecto de las siguientes instrucciones:

2. Primas por Cobrar sin respaldo de Documentos.

Aquellas primas por cobrar cuyo pago no estuviere respaldado en la forma descrita en el punto III.1 de esta circular serán clasificadas en la subcuenta "5.12.11.00 Venta Directa" si provinieren de producción contratada en forma directa por la compañía, y en la subcuenta "5.12.12.00 Venta Intermediarios" si correspondieren a producción efectuada a través de intermediarios.



Dentro de esta clasificación se pueden encontrar tres categorías de primas por cobrar sin respaldo de documentos, las que dependiendo de su modalidad de pago se encuentran afectadas por regímenes distintos de provisiones:

2.1 Primas con especificación de forma de pago y firma del asegurado.

2.1.1 Autorizaciones de Descuento en Cuenta Corriente Bancaria (PAC).

En caso que existan primas que se paguen mediante la modalidad de pago con cargo a la cuenta corriente bancaria, Pago Automático de Cuentas (PAC), la compañía deberá contar con la existencia de una copia del mandato debidamente firmado por el titular de la cuenta corriente, ya sea contratante, asegurado, u otra persona que acepte dicho cargo. (...)

2.1.2 Autorizaciones de Descuento en Tarjeta de Crédito (PAT).

En caso que existan primas que se paguen mediante la modalidad de Pago Automático con Tarjeta de Crédito (PAT), la compañía deberá contar con la existencia de una copia del mandato debidamente firmado por el titular de la tarjeta de crédito. (...)

2.1.3 Compromiso Único de Pago (CUP).

En caso que existan primas que se paguen mediante un Estado de Cuenta refundido, elaborado por la compañía, el detalle de estas primas podrá ser respaldado con la firma de un documento denominado Compromiso Unico de Pago (CUP). (...)

2.1.4 Planes de Pago en Propuestas, Pólizas u Otros.

Se considerarán primas con especificación de forma de pago las que se estipulen en la propuesta, póliza, plan de pago, u otro antecedente empleado para especificar esta forma de pago, incluyendo las autorizaciones para descuento por planilla, para lo cual se requiere la firma del asegurado o del contratante, en señal de aceptación de la forma de pago de la prima. Además, la forma de pago deberá señalar expresamente que forma parte de las condiciones particulares de la póliza, o bien deberán estar insertos en ellas. (...)



2.2 Primas con especificación de forma de pago y sin firma del asegurado.

Aquellas primas que cuenten con planes o compromisos de pago sin la firma del asegurado o representante legal de la sociedad asegurada, serán consideradas primas con especificación de forma de pago y firma, para efecto de la aplicación de provisiones, siempre que cumplan conjuntamente los siguientes requisitos (...)

2.3 Primas sin especificación de forma de pago.

(...) En aquellos seguros en participación en que la compañía actuare como partícipe no-líder, deberá existir una carta de resguardo emitida por la compañía líder que especifique las fechas precisas en que se pagará la prima a la partícipe. Se deberá constituir una provisión por el 100% de aquellas primas que permanecieren vencidas e impagas por 1 mes o más a la fecha de cierre de los estados financieros. Este plazo se aplicará a partir de las fechas mencionadas en la respectiva carta de resguardo, y en ausencia de esta carta resguardo o de estipulación en ella de las fechas de pago, se aplicará a partir de la fecha de inicio de la vigencia de la cobertura de la póliza respectiva. (...)

5. Incobrabilidad de Pagos Futuros.

Sin perjuicio de otras provisiones que indique esta circular, cuando el pago de la prima de un seguro se hubiere estipulado o documentado en forma fraccionada, y a la fecha de cierre de los estados financieros se diere el caso de 2 cuotas vencidas e impagas por más de 1 mes, se deberá provisionar el 100% del valor de esas cuotas, y además el 50% del valor de las cuotas no vencidas. En caso que existieren 3 o más cuotas vencidas e impagas por más de 1 mes a la fecha de cierre de estados financieros, se deberá provisionar el 100% del saldo por cobrar, se encuentre éste vencido o no. Estas disposiciones se aplicarán también a las primas respaldadas mediante documentos.

6. Vencimientos Posteriores a la vigencia de la cobertura.

Aquellas cuotas o documentos cuyo vencimiento fuere posterior a la fecha de término de la vigencia de la póliza, deberán ser clasificados exclusivamente en la cuenta "5.12.40.00 Otros".

Sin perjuicio de otras provisiones que estipule esta circular, estas cuotas o documentos serán provisionados en un 100% cuando, a la fecha de cierre de estados financieros, estén vencidos e impagos por 1 mes o más.



Lo dispuesto en este número no será aplicable a los seguros del ramo de transporte, ni a las primas que hubieren sido provisionadas de acuerdo a lo estipulado en el número III.4 de esta circular.

2. Circular N° 2.022, de 2011, que “Imparte normas sobre forma, contenido y presentación de los estados financieros de las entidades aseguradoras y reaseguradoras”, en relación a las siguientes cuentas y revelaciones:

- Cuenta 5.14.10.00 Cuentas por Cobrar de Seguros
- Cuenta 5.14.11.00 Cuentas por Cobrar a Asegurados
- Cuenta 5.14.13.00 Deudores por Operaciones de Coaseguro
- Cuenta 5.14.14.00 Otras Cuentas por Cobrar
- Nota 16. Cuentas por cobrar asegurados
- Nota 16.1 Saldos adeudados por asegurados
- Nota 16.2 Deudores por primas por vencimiento
- Nota 47. Cumplimiento Circular 794 (Seguros Generales)
- Nota 47.1 Cuadro de determinación de crédito a asegurados
- Nota 47.2 Cuadro de determinación de prima no devengada
- Nota 47.4 Cuadro determinación de crédito devengado y no devengado por pólizas
- Nota 48. Solvencia
- Nota 48.1 Cumplimiento régimen de inversiones y endeudamiento
- Nota 48.4 Inventario de inversiones

IV. DESCARGOS Y ANÁLISIS.

IV.1 DESCARGOS.

La defensa de la Compañía formuló sus descargos mediante presentación de fecha 05 de octubre de 2021, solicitando desestimar los cargos imputados.

Como cuestiones previas, la defensa señaló en sus descargos que ha velado siempre, en forma seria y proactiva, por mantener altos estándares de calidad y cumplimiento normativo.

Asimismo, le causa sorpresa la imputación de cargos, en el entendido que, una vez terminada la etapa de revisión realizada por la Intendencia de Seguros de esta Comisión, se concluyó mediante Oficio N°38165 de fecha 03 de diciembre de 2019, que: *“Por lo anteriormente expuesto, esta Comisión instruye que en los sucesivos envíos de estados financieros se debe dar estricto cumplimiento a la normativa impartida en Circular N° 1499 sobre Contabilización y Provisiones de Primas Por Cobrar y*



Recuperos.”, instrucción que entiende a futuro y que ha dado cumplimiento la Aseguradora de buena fe.

La formulación de cargos vulnera expresamente la Política Sancionatoria de la Comisión para el Mercado Financiero.

Al respecto, la defensa señala que: “(...) es posible determinar que los cargos formulados por parte de la Unidad de Investigación en contra de la Compañía vulneran los principios establecidos por la propia Comisión en su Política Sancionatoria, especialmente los siguientes:

a) Los hechos que configuran las eventuales infracciones que sirven de base para la formulación de cargos en contra de la Compañía no cumplen con los requisitos establecidos por la Política Sancionatoria, especialmente en relación a la gravedad de la conducta y materialidad de la infracción, ya que el “incumplimiento” de las instrucciones establecidas en las Circulares N°1.499 y N°2.022 no afectó el patrimonio de la Compañía ni tampoco comprometió y/o puso en riesgo la solvencia de la misma.

b) Los efectos de las infracciones imputadas no han generado ningún tipo de daño, perjuicio o riesgo alguno que pudiese haber afectado la estabilidad del mercado financiero, ni tampoco han beneficiado económicamente a la Compañía.

c) No se justifica la idoneidad ni la eficiencia de la sanción administrativa como herramienta correctiva.”.

Repentino cambio de criterio. El objeto del informe de fiscalización que sirve de base a los cargos formulados.

Respecto a este punto, la defensa sostiene: “(...) pasamos desde la certeza de que la compañía había cumplido con los requerimientos del regulador al implementar los cambios requeridos para subsanar las observaciones contenidas en el Oficio N°17.539, a la idea de que los actos realizados a requerimiento del regulador no fueron suficientes y constituyen ahora incumplimientos tan graves a la normativa que serían antecedentes suficientes para la formulación de cargos contenida en el Oficio Reservado N°932.”

Agrega que: “(...) el haber implementado los ajustes requeridos por la IS en el año 2019 y no haber recibido, hasta la fecha, instrucción adicional alguna por parte del regulador en el sentido de reformular sus estados financieros, opera como hecho indiciario destinado a materializar la presunción de buena fe en el actuar de mi representada, siendo lo relevante de la normativa el cabal cumplimiento por parte de las compañías fiscalizadas de las instrucciones sobre presentación de estados financieros impartidas por el regulador así como la suficiencia de las instrucciones que se reciben y la oportunidad de implementación de tales instrucciones.”



Los cargos formulados por la Unidad de Investigación. Improcedencia.

La defensa de la Investigada indica que: *“(...) la formulación de cargos contenida en el Oficio no se condice con la exigencia de motivación de los actos administrativos, la que se traduce en la necesidad de que tales actos se basten a sí mismos, dando cuenta, a través de su tenor literal, de que son el resultado, por un lado, del ejercicio de potestades establecidas en determinadas disposiciones legales y, por otro, de un análisis reflexivo y fundado de determinadas circunstancias de hecho.”*.

Concluye señalando que: *“(...) los hechos observados en el Proceso de Auditoría y considerados por el Oficio como fundantes de los dos cargos formulados, no revisten ni práctica ni abstractamente, de un carácter suficiente para determinar sanciones administrativas por parte de la Comisión por el Mercado Financiero.”*.

Comentario a los hechos en que pretenden fundarse los cargos.

1. Crédito no vencido por primas no devengadas:

En relación a este hecho, la defensa sustenta sus descargos en la obsolescencia de la Circular N°1499, toda vez que, no reconoce mecanismos que reflejen los negocios de seguros comercializados bajo modelos comúnmente denominados “Negocios Empoderados”, en los cuales la Compañía encarga contractualmente a un sponsor-intermediario la gestión comercial, operacional y de recaudación.

Agregó que, si bien, dada la naturaleza de dichos negocios, las primas podrían llegar a las cuentas corrientes de Consorcio con desfase, el sponsor ya ha efectuado la recaudación de las mismas, por lo que, hasta la fecha del proceso de auditoría, la Aseguradora entendía, bajo un pertinente criterio de razonabilidad, que sí se trata, en estos casos, de primas no vencidas no devengadas, representativas de reserva de riesgo en curso y patrimonio.

La defensa expuso que, no obstante lo anterior, y aún cuando la interpretación de esta Comisión resulta también legítimamente discutible esto es, que se trataría de una deuda entre el sponsor y la entidad y no una deuda de prima que mantenga el asegurado, la Compañía cumplió con lo instruido expresamente en el Oficio Ordinario N° 38.165, respecto de considerar dichas primas de la manera impuesta por este Servicio, a contar de los estados financieros de diciembre de 2018, sin afectar de manera relevante el superávit de inversiones ni los niveles de endeudamiento total o financiero, así como tampoco los niveles de prima por cobrar total no vencida no devengada, representativa de reserva de riesgo en curso y patrimonio.



2. Deterioro de cuotas futuras:

Respecto a este punto, la defensa de la Aseguradora solicita considerar y tener por reproducidas sus presentaciones y respuesta respecto a esta materia, debidamente transcritas en el Oficio N°932, recalcando la inmaterialidad de las diferencias advertidas en el Proceso de Auditoría.

En relación a la inmaterialidad alegada, expone que *“En efecto, el impacto de la descuadratura observada representa apenas el 0,95% del total de cuenta por cobrar y del 0.45% del total de activos al 30 de septiembre de 2018 considerado en la nota 16.2 de los Estados Financieros al 30 de septiembre de 2018. Vale decir, el efecto de este monto no altera en absoluto la razonabilidad de los referidos Estados Financieros.”*.

3. Prima por cobrar por operaciones de coaseguro

no-líder:

Al respecto, la defensa indicó que, sin perjuicio que la Compañía había otorgado, a su mejor entendimiento, el tratamiento de los compromisos de pago de sus coaseguradores de acuerdo a los estándares acostumbrados y posibles de administrar y exigir en razón a las reglas generales del negocio, ésta adoptó las medidas de corrección según el criterio del ente fiscalizador, incluso con anterioridad al cierre del proceso de auditoría, como clara demostración de su buena fe y espíritu de satisfacer las formalidades requeridas al efecto.

Añadió la defensa que, si bien resulta evidente que la aplicación de aquel criterio al momento de confeccionar los estados financieros de la Aseguradora al 30 de septiembre de 2018, habría reflejado diferentes montos en los activos representativos de reservas técnicas y patrimonio de riesgo, lo concreto es que en ninguna oportunidad la CMF instruyó a Consorcio a corregir retrospectivamente la confección de dichos estados financieros.

4. Cuentas por cobrar asegurados por forma de

pago:

En este punto, la defensa alega que, no obstante enmarcarse el cuestionamiento dentro de las exigencias de la Circular N° 1.499 que resultan, a lo menos, cuestionables, la Compañía ha ejecutado una serie de planes de acción con seguimiento bimensual, tal como lo indicó en respuesta al Oficio Ordinario N° 818.

Agrega que la Aseguradora no ha registrado nuevas observaciones sobre esta materia, tanto para procesos de auditoría interna como externa, tal



como se observa en las opiniones de las empresas de auditoría externa emitidas respecto del ejercicio 2018 en adelante.

Finalmente, señala que ninguna de las situaciones planteadas conduce a inconsistencias materiales en los estados financieros confeccionados al 30 de septiembre de 2018, lo cual fue ratificado por la empresa de auditoría externa *PricewaterhouseCoopers Consultores Auditores SpA*, cuando emitió su opinión sin observaciones respecto del ejercicio 2018, y por la inexistencia de referencia a esta materia en la carta de comentarios de los años siguientes, según consta de las cartas de control interno emitidas por *Deloitte Auditores y Consultores Limitada*, respecto de los ejercicios 2019 y 2020.

Infracción al deber de motivación. No se ha cumplido este requisito esencial. Afectación de los derechos del administrado.

Al respecto, la defensa señala que: *“La Administración, por disposición de la Constitución y la ley, sólo puede actuar cuando ha sido previamente habilitada y siempre dentro del marco de su competencia. Este principio básico determina la ineludible obligación de que las autoridades administrativas justifiquen su actuación no sólo desde una perspectiva normativa, invocando la disposición que establece la potestad que se pretende ejercitar, sino que además desde una perspectiva fáctica, dejando clara y razonada constancia de las circunstancias o consideraciones que han motivado su actuación.”.*

A mayor abundamiento, la defensa cita doctrina de don Alberto Ramón Real y don Iván Aróstica Maldonado, jurisprudencia de la Revista de Derecho y Jurisprudencia, un pronunciamiento de la Contraloría General de la República Dictamen N° 23.114 de 2007 y los artículos 11 y 16 de la Ley N° 19.880, enfatizando en que: *“(…) la exigencia de motivación de los actos administrativos se traduce en la necesidad de que tales actos se basten a sí mismos, dando cuenta, a través de su tenor literal, de que son el resultado, por un lado, del ejercicio de potestades establecidas en determinadas disposiciones legales y, por otro, de un análisis reflexivo y fundado de determinadas circunstancias de hecho.”.*

Concluye señalando que: *“La simple lectura del Oficio deja en evidencia que dicho acto carece de la debida motivación. Limitarse a consignar una genérica e indeterminada “nueva revisión de los antecedentes” no es motivación suficiente. De hecho, no es motivación y dicha circunstancia, en nuestro ordenamiento, constituye un vicio de ilegalidad que determina, también, la procedencia de la presente reclamación.”.*

El oficio infringe el principio de seguridad jurídica, inherente al estado de derecho.

La defensa sostiene que: *“Las Circulares N°2.022 y N°1.499, como hemos visto, establecen la forma, contenido y presentación de los estados financieros de las entidades aseguradoras y la contabilización y provisiones de primas por cobrar*



*para las compañías de seguros requerida por la normativa y, por consiguiente, es la IS la que determina el grado de cumplimiento de cada compañía. Ante esta situación, **si el mismo regulador llamado a determinar el cumplimiento o eventual incumplimiento de una norma requiere a mi representada efectuar una serie de ajustes y éstos son efectuados en tiempo y forma, sin exigir además una reformulación de la información financiera presentada, es evidentemente que los hechos sobre los que la UI funda los cargos que nos ocupan no puede constituir una infracción a las disposiciones que otorgan facultades regulatorias e interpretativas a la CMF y también a aquellas referidas a la obligación de mi representada de actuar de buena fe en base a los actos propios del regulador.***

Así las cosas, concluye señalando que: *“El oficio atenta derechamente contra “la seguridad jurídica, la certeza del derecho y la protección de la confianza de quienes desarrollan su actividad con sujeción a sus principios y normas positivas”. Ese es el efecto de la actuación de la UI al fundar en hechos del 2018 fiscalizados por la IS durante el año 2019 y supuestamente solucionados en tiempo y forma, que además carecen absolutamente de materialidad ya que no se ha instruido a mi representada a reformular ninguno de sus estados financieros hasta la fecha, lo que resulta ciertamente contrario a derecho.”*

El oficio infringe el principio de confianza legítima del administrado.

Respecto a este punto, la defensa de la Aseguradora señala que: *“En un estado de derecho los administrados, en este caso nuestra representada, deben necesariamente “confiar” en las decisiones y criterios fijados por la Administración y, por su parte, la Administración se encuentra obligada a ser consistente con sus actuaciones y decisiones pasadas, en la medida que no existan circunstancias calificadas, y debidamente explicitadas, que justifiquen un cambio, tal como ocurre en este caso. No se trata de impedir que la autoridad actúe. Se trata de que la autoridad debe ser consistente con sus propias actuaciones.”*

Agrega que, la estabilidad de la decisión o posición administrativa, como manifestación de la seguridad jurídica, es la que permite a los administrados planificar, valorar y proyectar sus decisiones futuras, ello sobre la base, debidamente resguardada por el ordenamiento, de la confianza legítima depositada en la autoridad.

Concluye este punto, alegando que *“Al no estar identificadas ni explicitadas las circunstancias calificadas que permitirían sostener o justificar un cambio en la que ha sido la posición del regulador, el cambio que ahora pretende dar la UI horada las reglas y principios de confianza legítima de los administrados por lo que los cargos imputados deben ser dejados sin efecto. **La observancia del citado principio no se agota con respetar lo obrado en el pasado por nuestra representada, sino que, también, exige que si se pretende***



alterar las reglas fijadas y ratificadas se deben explicitar los motivos y circunstancias que justificarían y/o harían procedente dicha alteración. En nuestra opinión la UI no ha cumplido este mínimo estándar.”.

Oficio pretende impropriamente sancionar a partir de dos cargos distintos una misma conducta. Non bis in ídem.

Sobre este punto, la defensa de la Aseguradora señala que las eventuales infracciones por las cuales se le formulan cargos, obedecerían exclusivamente a interpretaciones disímiles o faltas a requisitos específicos y exactos respecto del contenido y exigencias de la Circular N° 1.499, las que, a su vez, sirvieron de insumo para desarrollar los respectivos estados financieros de la Compañía, confeccionados de acuerdo a las instrucciones impartidas por la Circular N° 2.022.

Al respecto, la defensa indicó que el Oficio de Cargos incluyó simultáneamente, de manera errada, dos cargos basados en las mismas y únicas conductas de la Compañía; ambos improcedentes: el primero, por no encontrarse suficientemente motivado el acto administrativo de formulación de cargos, por no constar el cumplimiento de los requisitos mínimos para imputar los cargos, y por no haberse configurado elementos que ameriten suficientemente acciones sancionatorias, y el segundo, por cuanto no resulta plausible la configuración de un cargo basado en hechos indirectos, provenientes de incumplimientos de la norma subyacente.

Agrega que, no resulta posible formular cargos asociados a la Circular N° 2.022, si no median ni constan infracciones directas a la forma de completar los datos que deben ser incluidos en los estados financieros, constituyendo la imputación en cuestión, un efecto colateral de la conducta ya reprochada en el primer cargo.

Finalmente, concluye señalando que *“De mantenerse ambos cargos, se estaría infringiendo el principio Non Bis in Idem, reconocido por nuestra doctrina y jurisprudencia como un principio ilustrador del Ius Puniendi en nuestro ordenamiento jurídico.”.*

Conclusiones.

“1. Que no ha existido la debida y suficiente motivación para formular serios y graves cargos en contra de mi representada. El estándar de justificación para el ejercicio de facultades sancionadoras no se alcanza suficientemente en este caso.

2. Consorcio Generales ha actuado con permanente e irrestricto compromiso con los principios de buena fe y transparencia.



3. *Que Consorcio Generales, ha velado siempre en forma seria y proactiva por mantener altos estándares de calidad y cumplimiento normativo y, en este caso particular, en atención a las instrucciones impartidas por la CMF tras el Proceso de Auditoría, ejecutó una serie de acciones destinadas a adaptar sus procedimientos a las interpretaciones normativas manifestadas por dicha entidad fiscalizadora.*

4. *Que la instrucción expresa de la CMF en el proceso de auditoría fue "... que en los sucesivos envíos de estados financieros se debe dar estricto cumplimiento a la normativa impartida en Circular N°1499 sobre Contabilización y Provisiones de Primas Por Cobrar y Recuperos".*

5. *Que la emisión del Oficio importa una manifestación del ejercicio del ius puniendi estatal que requiere una correcta, acertada y consistente apreciación y calificación de los hechos, lo que no ha existido en este caso.*

6. *Los Estados Financieros al 30 de septiembre de 2018 no adolecían de vicios fundantes de sanciones administrativas.*

7. *Que los antecedentes en que pretende fundarse la formulación de cargos adolecen del grado de materialidad necesario para justificar una sanción o propuesta de sanción administrativa.*

8. *Que no ha existido ningún perjudicado a raíz de los diferentes hechos sujetos a la investigación llevada a cabo por la Unidad de Investigación.*

9. *Que Consorcio Generales no ha obtenido beneficio alguno derivado de los hechos consignados en el Oficio.*

10. *Que el Oficio pretende sancionar a través de dos cargos diferentes, las mismas conductas. Ello infringe flagrantemente el principio del non bis in idem.*

11. *Que, en definitiva, los cargos formulados respecto de esta parte deberán ser desechados por carecer de sustento fáctico, tal como se ha explicado en esta presentación y se ha acreditado y acreditará oportunamente."*

IV.2 ANÁLISIS.

Cabe hacer presente que la Compañía no controvierte los hechos que fundan las infracciones imputadas, alegando más bien que los incumplimientos fueron corregidos a raíz del proceso de fiscalización.



1. En relación a las consideraciones previas planteadas por la defensa de Consorcio, debe señalarse que las actuaciones posteriores a la materialización de la infracción, no alteran la configuración de las infracciones detectadas ni inhiben del ejercicio de la potestad sancionatoria de conformidad a la ley y normativa aplicable.

2. La defensa en sus descargos hace alusión a la Política Sancionatoria de este Servicio, en cuanto a que la formulación de cargos vulnera expresamente dicha política.

Sobre el particular, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1° inciso 3° del D.L. N°3.538, a esta Comisión le corresponde velar porque las personas o entidades fiscalizadas, desde su iniciación hasta el término de su liquidación, cumplan con las leyes, reglamentos, estatutos y otras disposiciones que las rijan.

A su vez, la Aseguradora es una entidad fiscalizada por esta Comisión conforme al artículo 3° N°6 del D.L. N°3.538, por tratarse de una empresa dedicada al comercio de asegurar la que se encuentra autorizada para desarrollar dicha actividad.

Por su parte, de acuerdo con el artículo 36 del D.L. N°3.538 en relación con el artículo 44 del D.F.L. N°251, esta Comisión se encuentra facultada para aplicar sanciones administrativas a las compañías de seguros por infracción a las leyes, reglamentos, estatutos y demás normas que las rijan o por incumplimiento de las instrucciones y órdenes que le imparta esta Comisión.

Conforme a lo anterior, a la Aseguradora se le formularon cargos precisamente por infringir normas que rigen su actividad, esto es, por incumplimientos de las instrucciones sobre contabilización y provisión a primas por cobrar, y de las normas sobre forma, contenido y presentación de estados financieros, ambas, respecto de los estados financieros al 30 de septiembre de 2018.

Todavía más, la defensa de la Aseguradora no invocó ninguna norma legal que le permita eximirse de la responsabilidad que le fue imputada.

De este modo, el presente procedimiento sancionatorio se enmarca dentro las competencias conferidas a este Consejo, respetando el principio de legalidad contenido en los artículos 6° y 7° de la Constitución Política de la República.

En este orden de ideas, la supuesta vulneración a la política sancionatoria de la CMF al momento de formular los cargos, sólo significaría que la Aseguradora quede impune y libre de toda sanción administrativa, pese a haber infringido las reglas que rigen su actividad, constatadas durante el desarrollo de este Procedimiento Sancionatorio, lo que resulta intolerable en nuestro ordenamiento jurídico, por cuanto este



Consejo se encuentra legalmente mandatado a imponer sanciones cuando verifique la infracción a la ley y normativa que rige una determinada actividad.

En razón de lo expuesto, los descargos formulados no serán acogidos.

3. En relación a los hechos en que se fundan los cargos, cabe señalar lo siguiente:

i. Crédito no vencido por primas no devengadas.

La defensa de la Aseguradora, señala que dada la naturaleza de sus negocios de seguros comercializados bajo modelos de negocios comúnmente denominados “Negocios Empoderados”, las primas podrían llegar a las cuentas corrientes de Consorcio con desfase, pese a que el *sponsor* ya ha efectuado la recaudación de las mismas, por lo que, hasta la fecha del proceso de auditoría, la Aseguradora entendía, que se trataba, en estos casos, de primas no vencidas no devengadas, “*representativas de reserva de riesgo en curso y patrimonio*”.

En esta materia la letra a) del número 5 del D.F.L. N° 251 de 1931, contempla entre los activos representativos de reservas técnicas y patrimonio de riesgo “5. Otros Activos: a) *Crédito no vencido por primas no devengadas otorgado a los asegurados, provenientes de contratos de seguro con cláusula de resolución por no pago de prima, para respaldar el total de la reserva de riesgo en curso y hasta el 10% del patrimonio de riesgo, de las compañías aseguradoras del primer grupo*”.

A su vez, en los descargos, señala que “*Dada la naturaleza de estos negocios, es posible que operacionalmente se produzca un desfase entre el momento en que el Sponsor recauda la prima proveniente de sus clientes que han contratado el seguro, y el momento en que dicha entidad la transfiere a la compañía aseguradora. Situación que como hemos comentado, se encuentra regulada en los respectivos contratos.*”

Por lo anteriormente señalado, si bien bajo este modelo las primas podrían llegar a las cuentas corrientes de Consorcio con desfase, el sponsor ya ha efectuado la recaudación de las primas por las pólizas intermediadas o comercializadas por él, por lo que, hasta la fecha del Proceso de Auditoría, entendíamos (bajo un pertinente criterio de razonabilidad) que sí se trata en estos casos de primas no vencidas no devengadas representativas de reserva de riesgo en curso y patrimonio”.

Cabe recordar lo instruido por la Circular N° 1.499, sobre contabilización y provisiones de primas por cobrar y recuperos, que establece en el número 6 de su Título III, que “*Aquellas cuotas o documentos cuyo vencimiento fuere posterior*”



a la fecha de término de la vigencia de la póliza, deberán ser clasificados exclusivamente en la cuenta "5.12.40.00 Otros" [actualmente "5.14.14.00 Otras Cuentas por Cobrar"].

Sin perjuicio de otras provisiones que estipule esta circular, estas cuotas o documentos serán provisionados en un 100% cuando, a la fecha de cierre de estados financieros, estén vencidos e impagos por 1 mes o más.

Lo dispuesto en este número no será aplicable a los seguros del ramo de transporte, ni a las primas que hubieren sido provisionadas de acuerdo a lo estipulado en el número III.4 de esta circular".

Ahora bien, al haber sido recaudada la prima por el sponsor y haberla pagado el asegurado, pierde el atributo de ser un crédito no vencido por prima no devengada, y por lo tanto, pasa a ser una deuda entre el sponsor y la aseguradora. Por lo mismo, deja de ser una deuda de prima del asegurado con la compañía, toda vez que al pagar el asegurado su deuda por prima, el crédito que se podía usar como inversión representativa, se ha extinguido.

En definitiva, este activo no cumple los requisitos establecidos en el artículo 21 N°5 letra a) del DFL 251 de 1980, Crédito no vencido por primas no devengadas otorgado a los asegurados, para ser considerado inversión representativa para respaldar reservas técnicas y patrimonio de riesgo, toda vez que, al ser pagado por el asegurado, deja de ser un crédito.

La compañía tampoco presenta una justificación para no presentar saldos en el rubro "Otros Deudores", pese a tener cuotas con vencimiento posterior a la fecha de la vigencia final de la póliza, las cuales deben clasificarse en esta cuenta, según lo dispone el número 6 del título III, de la Circular N° 1499.

Es así, que se vulnera la Circular N°1499, al no cumplir el tratamiento dispuesto por dicha norma para este crédito.

También se infringe la Circular N° 2022 al no consignar los créditos en la cuenta que fijó la norma para tal efecto, y al considerar como activo representativo de reservas técnicas, el "Crédito no vencido por primas no devengadas otorgado a los asegurados", cuando no cumplía con las condiciones para tal efecto.

En razón de lo expuesto, los descargos formulados no serán acogidos.

ii. Deterioro de cuotas futuras.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-977-22-84540-W SGD: 2022020048920

La defensa de la Compañía, arguyó que el impacto de la descuadratura observada por este Servicio en la línea 6 de la Nota 16.2 sobre deterioros futuros, representa apenas el 0,95% del total de cuenta por cobrar y el 0,45% del total de activos al 30 de septiembre de 2018, por lo que el efecto de dicho monto no altera en absoluto la razonabilidad de los referidos estados financieros

En relación a esta materia, el número 5 del Título III de la Circular N° 1.499, define que, *“Sin perjuicio de otras provisiones que indique esta circular, cuando el pago de la prima de un seguro se hubiere estipulado o documentado en forma fraccionada, y a la fecha de cierre de los estados financieros se diere el caso de 2 cuotas vencidas e impagas por más de 1 mes, se deberá provisionar el 100% del valor de esas cuotas, y además el 50% del valor de las cuotas no vencidas. En caso que existieren 3 o más cuotas vencidas e impagas por más de 1 mes a la fecha de cierre de estados financieros, se deberá provisionar el 100% del saldo por cobrar, se encuentre éste vencido o no. Estas disposiciones se aplicarán también a las primas respaldadas mediante documentos.”*

Al respecto, Consorcio no presentó sustento suficiente de los saldos que, en tal sentido, reveló en la Nota 16 de sus estados financieros al 30 de septiembre de 2018, evidenciando un incumplimiento de lo establecido en el número 5 del Título III de la Circular N° 1.499, al menos en los estados financieros mencionados.

De igual forma, ante la falta de sustento de los saldos revelados como provisión de las primas por cobrar, que impactan tanto en la Nota 16 como en la Cuenta 5.14.11.00 de los estados financieros, la Compañía también incumplió las disposiciones que, en términos de contenido y presentación de dicha información, define la Circular N° 2.022.

En razón de lo expuesto, los descargos formulados no serán acogidos.

iii. Prima por cobrar por operaciones de coaseguro no-líder.

A saber, el párrafo segundo del punto 2.3 del Título III de la Circular N° 1.499, prescribe que *“En aquellos seguros en participación en que la compañía actuare como partícipe no-líder, deberá existir una carta de resguardo emitida por la compañía líder que especifique las fechas precisas en que se pagará la prima a la partícipe. Se deberá constituir una provisión por el 100% de aquellas primas que permanecieren vencidas e impagadas por 1 mes o más a la fecha de cierre de los estados financieros. Este plazo se aplicará a partir de las fechas mencionadas en la respectiva carta de resguardo, y en ausencia de esta carta resguardo o de estipulación en ella de las fechas de pago, se aplicará a partir de la fecha de inicio de la vigencia de la cobertura de la póliza respectiva.”*

En ese entendido y ante la ausencia de cartas de resguardo que respaldaran las operaciones de coaseguro en que la Compañía participa como



entidad no-líder, o bien cartas que no se ajustan a la normativa –como es el caso de aquella asociada a la póliza N° 836761–, Consorcio debió deteriorar el 100% de aquellas primas que permanecieran vencidas e impagas por 1 mes o más a la fecha de cierre de los respectivos estados financieros, a partir de la fecha de inicio de la vigencia de la cobertura de la póliza respectiva, lo cual no fue realizado por la Compañía, incumpliendo lo establecido en el párrafo segundo del punto 2.3 del Título III de la Circular N° 1.499, al menos en sus estados financieros terminados al 30 de septiembre de 2018.

AL no hacerlo, junto con infringir la instrucción de la Circular N° 1499, respecto a la obligación de deterioro, infringió también la Circular N° 2022, al no reflejar correctamente su situación financiera, en lo que se refiere a primas por cobrar en operaciones de coaseguro.

En razón de lo expuesto, los descargos formulados no serán acogidos.

iv. Cuentas por cobrar asegurados por forma de pago.

Al respecto, las inconsistencias detectadas en la documentación que respaldaría las clasificaciones de primas por cobrar de la Compañía, específicamente bajo modalidad de pago PAC y plan de pago compañía, conllevan un incumplimiento al número 2 del Título III de la Circular N° 1.499, así como a las instrucciones impartidas en la Circular N° 2.022, ante la incorrecta revelación de los saldos que forman parte de las Cuentas por Cobrar de Seguros (Cuenta 5.14.10.00 y Nota 16 de los estados financieros), específicamente en términos de su clasificación, deterioro y participación en la determinación de créditos no vencidos por primas no devengadas de la Aseguradora, al menos en sus estados financieros terminados al 30 de septiembre de 2018.

En definitiva, se evidencia que la Compañía no dio cumplimiento estricto a las disposiciones que, respecto de las cuentas por cobrar a asegurados y deudores por operaciones de coaseguro, establece la Circular N° 1.499, al menos en sus estados financieros terminados al 30 de septiembre de 2018, afectando, en consecuencia, la fiabilidad y veracidad de la información contable y financiera proporcionada por Consorcio en dicho periodo, de acuerdo a lo requerido por la Circular N° 2.022.

En razón de lo expuesto, los descargos formulados no serán acogidos.

4. Respecto a la falta de motivación de la formulación de cargos, se debe considerar que los hechos cuestionados, así como los antecedentes que sirvieron de base para ello y el análisis y razonamiento efectuado, consta en el Oficio de Cargos, así como en el expediente administrativo que ha estado a disposición de la Investigada durante todo el procedimiento. Cada acto ha sido debidamente motivado y cada decisión adoptada en el curso del procedimiento cuenta con la correcta fundamentación legal,



con el objeto de no dejar espacio a caprichos o arbitrariedades, por lo que lo sostenido por la defensa a este respecto, no resulta ser atendible.

En razón de lo expuesto, los descargos formulados no serán acogidos.

5. En relación a lo alegado por la defensa de la Aseguradora, respecto a la infracción al principio de seguridad jurídica y al principio de confianza legítima del administrado, se debe aclarar que, si bien los incumplimientos normativos relacionados a los estados financieros se trataron en su oportunidad, no se puede exonerar de responsabilidad a la Compañía por las infracciones que, en efecto, se verificaron, ni tampoco puede interpretarse la corrección de las mismas por la Compañía como una convalidación de las faltas, toda vez que es una obligación primordial de la compañía, ajustarse a las normas que dicta esta Comisión, cuando se detecta un incumplimiento.

En razón de lo expuesto, los descargos formulados no serán acogidos.

6. En relación a la vulneración al principio del *non bis in idem*, es necesario señalar que, por un lado, las disposiciones establecidas en el inciso III de la Circular N° 1.499, sobre contabilización y provisiones de primas por cobrar y recuperos, tienen por objeto regular ciertas condiciones que deben cumplirse, para que las primas que se adeudan a la compañía, puedan ser consideradas un activo.

Por su parte, las disposiciones de forma, contenido y presentación de los estados financieros de las aseguradoras, de acuerdo a lo prescrito en la Circular N° 2.022, buscan asegurar la entrega de información estandarizada, suficiente, fidedigna y oportuna, tanto a los accionistas, como al público y a este Servicio, para una cabal apreciación de la situación financiera de dichas entidades.

De este modo, las inobservancias de la Compañía, respecto de las instrucciones sobre contabilización y provisiones a primas por cobrar e incumplimientos sobre forma, contenido y presentación de estados financieros, dieron lugar a la infracción de distintas disposiciones normativas, referidos a obligaciones particulares y distintas, pese a emanar de los mismos hechos, las que no pueden ser entendidas como una sola conducta irregular, como pretende la defensa, toda vez que por una parte, la compañía consideró como activos, créditos que no reunían los requisitos para serlo (Circular N° 1499), y por otra, los estados financieros no reflejaron la real situación financiera de la sociedad (Circular N° 2022), lo que como se puede apreciar, son infracciones de distinta naturaleza que protegen diferentes bienes jurídicos, el primero la solvencia y el segundo la información

En razón de lo expuesto, los descargos formulados no serán acogidos.

V. CONCLUSIONES.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-977-22-84540-W SGD: 2022020048920

Que, para efectos de la presente Resolución, corresponde tener presente la importancia de la información exigida para la elaboración de los estados financieros, la cual radica en que aquella permite a esta Comisión, al mercado asegurador y al público en general, tener un conocimiento veraz, oportuno y completo, en este caso, de las entidades aseguradoras.

En ese sentido, las infracciones imputadas involucran la presentación de información financiera que no se ajustaba a la realidad de Consorcio, en lo que respecta a la constitución de provisiones de incobrabilidad de primas y documentos por cobrar a asegurados, como también deficiencias vinculadas a la forma, contenido y presentación de los estados financieros.

De tal forma, el hecho que la sociedad no haya presentado esta información de acuerdo a la normativa que rige la materia, impide que este Servicio, pueda acceder a información relevante para sus objetivos de fiscalización, lo cual afecta los principios de confianza, transparencia, credibilidad y plena información que son condiciones esenciales para el funcionamiento del mercado asegurador.

VI. DECISIÓN

1. Que, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero ha considerado y ponderado todas las presentaciones, antecedentes y pruebas contenidas y hechos valer en el Procedimiento Sancionatorio, llegando al convencimiento que, en la especie, **COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES CONSORCIO NACIONAL DE SEGUROS S.A.** ha incurrido en las siguientes infracciones:

1.1. Incumplimiento de las instrucciones sobre contabilización y provisiones a primas por cobrar, que establece la Circular N° 1.499, específicamente en su Sección III sobre provisiones de incobrabilidad de primas y documentos por cobrar a asegurados, al menos en los estados financieros al 30 de septiembre de 2018.

1.2. Incumplimiento de las normas sobre forma, contenido y presentación de los estados financieros, que prevé la Circular N° 2.022, al menos en los estados financieros al 30 de septiembre de 2018, por inconsistencias detectadas en el tratamiento y la contabilización de las cuentas por cobrar de seguros y sus provisiones, así como del crédito no vencido por primas no devengadas.

2. Que, para determinar el monto de la sanción de multa que se resuelve aplicar, además de la consideración y ponderación de todos los antecedentes incluidos y hechos valer en el Procedimiento Sancionatorio, el Consejo de la



Comisión para el Mercado Financiero ha tenido en consideración los parámetros que establece la legislación aplicable a este Procedimiento Sancionatorio, especialmente:

2.1. La gravedad de la conducta:

La conducta ha de estimarse grave, atendido que da cuenta de una infracción a las regulaciones dictadas por esta Comisión, y que afectó la fiabilidad y veracidad de la información contable y financiera proporcionada.

Estas infracciones impactan en aspectos fundamentales del mercado. En efecto, por una parte, significan la presentación de información financiera que no se ajusta a la realidad de la Compañía, obviando las instrucciones que este Servicio ha dirigido expresamente a través de las Circulares N°2.022 y N°1.499.

Así, es necesario que las Compañías conozcan adecuadamente el marco regulatorio a efectos de dar cabal cumplimiento a los estándares sobre contabilización y presentación de información financiera, así como los parámetros y exigencias patrimoniales, de modo de adoptar oportunamente las medidas necesarias para que no se produzcan situaciones de información errónea.

En la especie, tales obligaciones fueron vulneradas, infringiendo la normativa que ha sido previamente citada, referida a la información financiera contable de la de la Compañía.

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

Atendida la naturaleza de las infracciones perpetradas, no resulta posible considerar que la infractora haya obtenido un beneficio económico de las infracciones imputadas.

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

La vulneración a las normas de información, ponen en riesgo justamente la función fiscalizadora de este Servicio y las decisiones de asegurados y otros agentes de mercado, todo lo cual atenta contra el correcto funcionamiento del mercado asegurador.

Así también, la infracción a las normas sobre contabilización y provisiones de primas por cobrar y recuperos, lleva a que se hayan considerado como activos, créditos que no cumplían las condiciones normativas para tal efecto, lo que en definitiva, implica un riesgo para el respaldo de las obligaciones para con los asegurados.



2.4. La participación de la infractora en la misma:

No se ha desvirtuado la participación que cabe a la Investigada en las infracciones imputadas.

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

Revisadas las sanciones que ha aplicado esta Comisión durante los últimos 5 años a la fecha, no registra sanciones previas.

2.6. La capacidad económica de la infractora:

De acuerdo a la información contenida en los estados financieros de la Investigada al **30 de septiembre de 2021**, ésta cuenta con un patrimonio de M\$34.159.975.

2.7. Las sanciones aplicadas con anterioridad por el Consejo de esta Comisión para el Mercado Financiero en similares circunstancias:

- Resolución Exenta N° 099, de 10 de abril de 2014, que impuso sanción de multa de UF 200., a Ace Seguros S.A., por infracciones al artículo 20 del D.F.L. N° 251; y a la Circular N° 2.022.

- Resolución Exenta N° 6.080, de 12 de diciembre de 2017, que impuso a Avla Seguros de Crédito y Garantía S.A. la sanción de multa de UF 4.000.-, por infracciones a los artículos 11 y 65 del D.F.L. N° 251, de 1931, al N° 3 de la NCG N° 323, a la Circular N° 2.022, al Oficio Circular N° 479, de 2008 y al N° 2 del Título II de la Circular N° 662.

- Resolución Exenta N° 7.150, de 30 de diciembre de 2020, que impuso a HDI Seguros S.A. la sanción de multa de UF 2.000.-, por infracción a los artículos 3 letra e), 15, 20, 21 a 24 bis D.F.L. N° 251 de 1931; artículo 73 de la Ley N°18.046; en las Normas de Carácter General N°306 de 2011, N°323 de 2011 y N°349 de 2013; y en las Circulares N° 622, de 1986, N°848 de 1989, N°1.499, de 2000 y N° 2.022, de 2011.

- Resolución Exenta N° 5.072, de 10 de septiembre de 2021, que impuso a Solunion Chile Seguros de Crédito S.A. sanción de multa de UF 100.-, por infracción a lo dispuesto en la NCG N° 139 y en la Circular N°2022.

- Resolución Exenta N° 5.075, de 10 de septiembre de 2021, que impuso a Seguros Generales Suramericana S.A. sanción de multa de UF 150.-, por infracción a lo dispuesto en los artículos 16, 20 y 21 del D.F.L. N° 251; NCG N°139; y la Circular N°2022.



- Resolución Exenta N° 5.076, de 10 de septiembre de 2021, que impuso a Liberty Compañía de Seguros Generales S.A. sanción de multa de UF 250.-, por infracción a lo dispuesto en los artículos 16, 20 y 21 del D.F.L. N° 251; NCG N°139; y la Circular N°2022.

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

No se ha constatado colaboración especial de la Investigada, habiéndose limitado a cumplir con los requerimientos a que está obligada en su calidad de entidad fiscalizada.

3. Que, en virtud de todo lo anterior y las disposiciones señaladas en los vistos, el Consejo para el Mercado Financiero, en **Sesión Ordinaria N°273, de 3 de febrero de 2022**, con la asistencia de su **Presidente (S) don Kevin Cowan Logan, doña Bernardita Piedrabuena Keymer y don Augusto Iglesias Palau**, dictó esta Resolución.

EL CONSEJO DE LA COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO, POR LA UNANIMIDAD DE LOS COMISIONADOS KEVIN COWAN LOGAN, BERNARDITA PIEDRABUENA KEYMER Y AUGUSTO IGLESIAS PALAU, RESUELVE:

1. Aplicar a **COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES CONSORCIO NACIONAL DE SEGUROS S.A.** la **sanción de multa**, a beneficio fiscal, ascendente a **UF 400 (Cuatrocientas Unidades de Fomento)**, pagaderas en su equivalente en pesos a la fecha efectiva de su pago, por infracción a las Circulares **N°1499 y N°2022**.

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

3. El pago de la multa cursada deberá efectuarse en la forma prescrita en el artículo 59 del Decreto Ley N° 3.538 de 1980. El comprobante de pago deberá ser ingresado utilizando el módulo "CMF sin papeles" y acompañado en copia a la casilla de correo electrónico multas@cmfchile.cl. Sus consultas sobre pago de la multa puede efectuarlas a la casilla de correo electrónico antes indicada.

4. El comprobante de pago deberá ser ingresado en las oficinas de esta Comisión para su visado y control, dentro del plazo de cinco días hábiles de efectuado el pago. De no remitirse dicho comprobante, la Comisión informará a la Tesorería General de la Republica que no cuenta con el respaldo de pago de la presente multa, a fin que ésta efectúe el cobro de la misma.

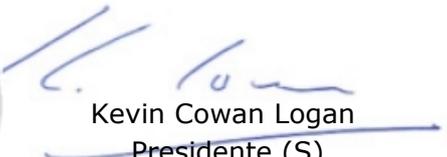
5. Se hace presente que, contra la presente Resolución Sancionatoria procede el recurso de reposición establecido en el artículo 69 del Decreto Ley N° 3.538, el que debe ser interpuesto ante la Comisión para el Mercado Financiero,



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

Anótese, notifíquese, comuníquese y archívese.




Kevin Cowan Logan
Presidente (S)
Comisión para el Mercado Financiero




Bernardita Piedrabuena Keymer
Comisionada
Comisión para el Mercado Financiero




Augusto Iglesias Palau
Comisionado
Comisión para el Mercado Financiero



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-977-22-84540-W SGD: 2022020048920