

REF.: EJECUTA ACUERDO DEL CONSEJO QUE RECHAZA REPOSICIÓN DE DOÑA MARCELA PAZ BAHAMONDES CAVIERES EN CONTRA DE LA RESOLUCIÓN EXENTA N°12.110 DE 20 DE NOVIEMBRE DE 2025.

VISTOS:

1.- Lo dispuesto en el artículo 3° de la Ley N°19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración de Estado; en los artículos 1, 3 N°6, 5, 20 N°12, 21 N°1 y 69, todos del Decreto Ley N°3.538 de 1980, que Crea la Comisión para el Mercado Financiero; en el artículo 27 de la Normativa Interna de Funcionamiento de la Comisión para el Mercado Financiero, contenida en la Resolución Exenta N°1983 de 20 de febrero de 2025; en el Decreto Supremo N°478 del Ministerio de Hacienda de 2022; y Resolución N°36, de 2024, de Contraloría General de la República.

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

CONSIDERANDO:

1.- Que, doña MARCELA PAZ BAHAMONDES CAVIERES, cédula nacional de identidad N°10.527.832-2, es una corredora de seguros inscrita bajo el N°9.273 en el Registro de Auxiliares del Comercio de Seguros que lleva esta Comisión.

2.- Que, mediante Resolución Exenta N°12.110 de 20 de noviembre de 2025, esta Comisión suspendió las actividades de doña Marcela Paz Bahamondes Cavieres, hasta que dicha corredora diera respuesta suficiente a las circunstancias denunciadas por las compañías MAPFRE Compañía de Seguros Generales de Chile S.A. (en adelante MAPFRE) y Zurich Chile Seguros Generales S.A. (en adelante, Zurich), descritas en ese acto administrativo.

3.- Que, respecto de dicha Resolución Exenta N°12.110, doña Marcela Paz Bahamondes Cavieres (en adelante, la Recurrente), con fecha 28 de noviembre de 2025 dedujo recurso de reposición administrativa, solicitando dejar sin efecto la suspensión de actividades y disponer inmediatamente su rehabilitación en el Registro de Auxiliares del Comercio de Seguros. En subsidio, solicita que se adopte, de manera temporal, una medida menos gravosa conforme a derecho y que se fije audiencia presencial o videoconferencia, para complementar fundamentos y aportar antecedentes adicionales.



4.- Que, dicha reposición administrativa se fundó en las siguientes consideraciones:

4.1.- En primer término, la Recurrente alega que fue ella misma quien detectó irregularidades en su relación con Zurich, de manera que no fue esa compañía, sino la misma Sra. Bahamondes, quien habría identificado inconsistencias, informado directamente a la aseguradora, colaborado activamente y asumido la resolución del problema y sus consecuencias económicas.

Agrega que, en el mes de mayo, intermedió seguros para dos comunidades, pero Zurich no habría emitido las pólizas a propósito, reteniendo la emisión para el mes de junio. Luego, en el mes de junio, llevó toda su producción a Zurich, a fin de pagar la deuda que mantenía con dicha compañía, la que habría dado por superado el asunto. Sin embargo, manifiesta que mediante correo electrónico de fecha 11 de julio de 2025, se le informó que se daría de baja su código a contar del 1º de agosto de 2025. Suma que, si bien se le indicó que no mantenía deuda con la aseguradora, no se le envió el detalle de su producción correspondiente al mes de julio, pese a haberlo solicitado en más de una ocasión.

A continuación, manifiesta que, aun cuando Zurich le habría informado que no renovaría las pólizas por ella intermediadas, de todas formas procedió a su renovación, pese a que ella había iniciado las gestiones para mover a sus asegurados a otra compañía.

Agrega que, con fecha 6 de abril de 2025, notó que se había bloqueado su acceso al sistema MEL de MAPFRE. Atendida la falta de respuesta a sus correos electrónicos, acudió a oficinas de la aseguradora, donde el jefe de oficina se habría comprometido a averiguar la razón del bloqueo.

Declara más adelante, que MAPFRE nunca le indicó que podía seguir tramitando la emisión de pólizas directamente en sucursal, por lo que tampoco ha podido desarrollar su actividad con dicha aseguradora. Indica que la deuda que mantendría con dicha compañía habría sido pagada con sus renovaciones y que, a julio del presente año, adeudaría un saldo de \$429.908.

Para finalizar sobre este punto, menciona que en septiembre de 2025 recibió renovaciones de pólizas bajo su código y que, durante noviembre de 2025, algunos de sus asegurados en MAPFRE habrían recibido una carta indicando que se renovaría su póliza con la corredora Marcela Paz Bahamondes Cavieres.

4.2.- A continuación, la Recurrente señala que la medida decretada por la Resolución Exenta N°12.110 vulneraría los estándares del propio artículo 20 N°12 del D.L. N°3.538 y diversos principios constitucionales, por tratarse de una sanción anticipada.

Al respecto, indica que la estructura sancionatoria prevista en el DFL N°251 y normas complementarias contemplaría diversas herramientas, a saber: amonestaciones, multas, suspensión y revocación del registro. Así, a su juicio, se le habría aplicado una de las sanciones más gravosas, lo que resultaría del todo desproporcionado.



Plantea luego, que la medida afecta su derecho constitucional a la libertad de trabajo y su protección (artículo 19 N°16 de la Constitución Política de la República), de momento que impide el ejercicio de su actividad económica, afectando sus ingresos, reputación y continuidad profesional. Asimismo, resultaría incompatible con la presunción de inocencia, al existir procedimientos judiciales pendientes, sin sentencia condenatoria firme, operando como una sanción anticipada.

Manifiesta que existirían medidas menos lesivas susceptibles de aplicarse en su caso, teniendo en cuenta que esta Comisión históricamente ha aplicado sanciones de multa en casos donde han existido serias, graves y cuantiosas infracciones probadas, masivas o reiteradas por parte de corredores y aseguradoras, no habiéndose recurrido a la suspensión salvo en casos extremos de fraude comprobado o reincidencia grave. Así, la medida decretada a su respecto carecería de proporcionalidad, considerando su conducta intachable y trayectoria profesional, y que ha reparado con celo el mal o perjuicio causado.

Agrega que cuenta con una historia profesional intachable, sin sanciones, llamados de atención ni reproches administrativos, habiendo sido reconocida en diciembre de 2024 como la tercera corredora con más crecimiento. Dicho historial demostraría, a su juicio, respeto por las normas y ausencia de riesgos para el mercado, lo que reforzaría la improcedencia de aplicar una sanción de carácter obstructivo como la suspensión.

Cierra este acápite enunciando una serie de principios de derecho administrativo que se verían vulnerados por la aplicación de la sanción administrativa de suspensión, tales como la proporcionalidad, la presunción de inocencia, la no autoincriminación, el derecho a ejercer una actividad económica y la necesidad de cumplir un estándar reforzado de motivación, tratándose de sanciones de alta gravedad que produzcan efectos reputacionales.

5.- Que, teniendo en cuenta lo antes señalado, los argumentos presentados por la Recurrente, serán examinados en el mismo orden en que ellos fueran consignados:

5.1.- En cuanto a la primera alegación de la Recurrente, relativa a que habría sido ella quien detectó inconsistencias en el marco de su relación con Zurich, colaborando activamente y asumiendo la resolución del problema y sus consecuencias económicas, cabe destacar que la Sra. Bahamondes no explica en qué habrían consistido dichas irregularidades, ni controvierte las acusaciones planteadas por esa aseguradora, limitándose a señalar que habría asumido íntegramente las consecuencias económicas derivadas de tales inconsistencias, pagando *“la totalidad de los perjuicios tanto a Zurich como a los clientes, dejando la situación completamente subsanada”*.

Por otro lado, en cuanto a su relación con MAPFRE, sólo hace mención de que habría sido bloqueada en el sistema MEL de esa aseguradora, sin explicaciones respecto de dicha situación, y a que mantendría una deuda con esa compañía, que habría sido parcialmente pagada. Sin embargo, no explica ni detalla las circunstancias que dieron origen a sus problemas con esa aseguradora.



Atendido lo expuesto, la corredora no ha brindado respuesta suficiente a los hechos que motivaron su suspensión, limitándose a señalar que existieron “irregularidades” e “inconsistencias” en su relación con ambas aseguradoras, sin explicar en qué consistieron éstas ni su origen. No resultan suficientes en ese sentido, sus solos dichos relativos a la asunción de todos los perjuicios económicos derivados de tal situación, sin justificar aún su actuar, conforme a lo exigido en la Resolución Exenta N°12.110.

Ahora bien, en cuanto a la alegación de la Recurrente, en orden a que ambas compañías habrían procedido a renovar las pólizas que ésta había intermediado, incluyéndola igualmente en las mismas, esas alegaciones tampoco cumplen con explicar ni acreditan que se hayan subsanado, de alguna manera, los hechos que motivaron su suspensión.

5.2.- Por otro lado, en cuanto a las alegaciones relativas a la vulneración de estándares legales y constitucionales, por habérsele impuesto una sanción de forma anticipada, podemos señalar que dichas afirmaciones confunden las sanciones administrativas y las medidas de supervisión, como se expondrá a continuación.

En efecto, la Resolución Exenta N°12.110 no es el resultado de un procedimiento sancionatorio regulado en el Título IV del D.L. N°3.538, sino el mero ejercicio de las facultades de supervisión otorgadas a este Organismo en el artículo 20 N°12 del D.L. N°3.538, el cual prescribe que corresponderá al Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero: *“Suspender provisionalmente, en casos graves y urgentes debidamente calificados, total o parcialmente, mediante resolución fundada, las actividades de una persona o entidad fiscalizada o la cotización o la transacción de uno o más valores, y adoptar, en general, cualquier medida preventiva o correctiva que disponga la ley, en los casos en que no se cumpla con las normas necesarias para el adecuado desarrollo de tales actividades o cuando así lo requiera el interés público, la estabilidad financiera o la protección de los inversionistas, depositantes y asegurados”*.

Como es posible apreciar, el D.L. N°3.538 distingue entre facultades de supervisión y facultades sancionatorias. Así, las medidas de supervisión tienen un carácter preventivo y buscan resguardar el interés del mercado y sus clientes.

Ciertamente, conforme a los antecedentes que obran en poder de esta Comisión, esa corredora habría sido denunciada por actos relativos a la emisión de pólizas sin mediar consentimiento de los asegurados, con el objeto de generar y cobrar comisiones. En esa línea, la suspensión de actividades es una medida idónea para prevenir la posible afectación del mercado y el interés de los asegurados, acorde con el artículo 20 N°12 del D.L. N°3.538, que autoriza a esta Comisión, en casos graves y urgentes debidamente calificados, a suspender provisionalmente, de forma total o parcial, las actividades de una persona o entidad fiscalizada, cuando no se cumpla con las normas necesarias para el adecuado desarrollo de tales actividades o así lo requiera el interés público, la estabilidad financiera o la protección de los inversionistas, depositantes y asegurados.

Por lo mismo, el actuar de esta Comisión se ha ceñido estrictamente a sus facultades legales, ante los hechos informados y la falta de explicaciones de la Recurrente.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-13683-25-57332-W SGD: 2025120892046

Atendido lo expuesto, las alegaciones de la Recurrente deben ser rechazadas, incluida su petición subsidiaria en orden a adoptar de manera temporal una medida menos gravosa.

Igualmente, se rechaza su petición de audiencia presencial o videoconferencia, para complementar fundamentos y aportar antecedentes adicionales, debiendo formular la respectiva solicitud conforme a la Ley N°20.730, la que será evaluada en su mérito.

6.- Que, atendido lo expuesto en lo precedente y conforme a los antecedentes revisados, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, mediante acuerdo adoptado en Sesión Ordinaria N°475 de 18 de diciembre de 2025, acordó rechazar, en todas sus partes, el recurso de reposición administrativa deducido en contra de la Resolución Exenta N°12.110, de 20 de noviembre de 2025.

7.- Que, en lo pertinente a los acuerdos del Consejo de la Comisión, el artículo 27 de la Normativa Interna de Funcionamiento del Consejo señala que: *“Dichos acuerdos podrán llevarse a efecto una vez emitido por el Ministro de Fe un certificado del acuerdo, sin esperar la suscripción del Acta por los comisionados presentes en la Sesión. Dicho certificado se citará en el acto o resolución que formalice el acuerdo”*. En virtud de lo anterior, se emitió el certificado de fecha 18 de diciembre de 2025, suscrito por el Ministro de Fe, donde consta el referido acuerdo.

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

RESUELVO:

1.- EJECÚTESE el acuerdo del Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, adoptado en Sesión Ordinaria N°475 de 18 de diciembre de 2025, que acordó rechazar, en todas sus partes, el recurso de reposición administrativa deducido en contra de la Resolución Exenta N°12.110, de 20 de noviembre de 2025.

2.- Se hace presente que contra esta Resolución procede el reclamo de ilegalidad dispuesto en el artículo 70 del D.L. N°3.538 de 1980, 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 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.

DJSup WF 3205620

Anótese, Comuníquese y Archívese.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-13683-25-57332-W SGD: 2025120892046



Solange Michelle Bernstein JÁuregui
Presidente
Comisión para el Mercado Financiero



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-13683-25-57332-W SGD: 2025120892046