

AREA JURIDICA

**REF.: APLICA SANCIONES QUE INDICA A
ASESORA PREVISIONAL SEÑORA
MARISOL VALDIVIESO ORTÍZ**

SANTIAGO, 5 DE ABRIL DE 2019

RESOLUCION EXENTA CMF N° 1.910

RESOLUCION EXENTA SP N° 32

VISTOS:

1. Lo dispuesto en los artículos 3° letra g), 4° y 28 del Decreto Ley N° 3.538 de 1980, conforme a su texto vigente hasta el 15 de enero de 2018; en los artículos 3 N°8, 5, 20 N°4, 37, 52 y 67 del Decreto Ley N° 3.538, conforme a su texto reemplazado por el artículo primero de la Ley N° 21.000 que Crea la Comisión para el Mercado Financiero; la Resolución Conjunta N° 52 de la Superintendencia de Pensiones y N° 4.254 de la Comisión para el Mercado Financiero de 21 de septiembre de 2018; 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° 473 de 25 de enero de 2019; en el Decreto Supremo N° 1.207 del Ministerio de Hacienda del año 2017; en los artículos 47 N°s 1, 6, 8, 10 y 11 y 49 de la Ley N° 20.255, en relación con los artículos 93, 94 N° 8, 98 bis, 172, 175 y 176 del D.L. N° 3.500, de 1980; el artículo 3, letra h) del D.F.L. N° 101, de 1980, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; el Decreto Supremo N° 42, de 17 de junio de 2016, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que nombra a don Osvaldo Macías Muñoz como Superintendente de Pensiones.

2. Lo dispuesto en los artículos 61 bis, 98 bis, 171, 172, 176 y 177 del Decreto Ley N° 3.500 de 1980; en la Norma de Carácter General N° 221 de la Comisión para el Mercado Financiero y el Libro V, Título VIII, Capítulo II, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500 de 1980; en la Norma de Carácter General N° 218 de la Comisión para el Mercado Financiero y en el Libro III, Título II, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500 de 1980

CONSIDERANDO:

I. DE LOS HECHOS.

- I.1 Con fecha 16 de mayo de 2018, se recibió en la Superintendencia de Pensiones (en adelante también la “SP” o la “Superintendencia”) y en la Comisión para el Mercado Financiero (en adelante también la “CMF” o la “Comisión”) reclamo presentado contra el Asesor Previsional Sr. Andrés Orrego, por un cierre de pensión que habría presentado irregularidades.
- I.2 Posteriormente, con fecha 14 de junio de 2018, se recibió denuncia presentada por el Sistema de Consultas y Ofertas de Monto de Pensión (en adelante “SCOMP”), complementada con fecha 5 de julio de 2018, que hacían plausible la existencia de irregularidades en cierres de pensión efectuados por el señor Orrego.
- I.3 Luego, con fecha 6 de julio de 2018, la Intendencia de Seguros de la Comisión para el Mercado Financiero derivó mediante Minuta Reservada N° 026 las denuncias antes señaladas, para conocimiento y tramitación por parte de la Unidad de Investigación de la Comisión para el Mercado Financiero.
- I.4 Que, ante dichas denuncias, y habiéndose practicado diligencias en orden a determinar la existencia de antecedentes que ameritaran la apertura de una investigación, mediante Resolución UI N° 20 de 10 de agosto de 2018, la Unidad de Investigación de la Comisión para el Mercado Financiero resolvió iniciar investigación respecto de doña Marisol Valdivieso Ortíz (en adelante también la “Investigada”) para esclarecer los hechos denunciados.
- I.5 Que, en atención a la investigación en curso, a las diligencias realizadas, y conforme con lo dispuesto en el N° 5 del artículo 21 del Decreto Ley N° 3.538 de 1980 (en adelante, la “Ley de la Comisión para el Mercado Financiero”) con fecha 17 de agosto de 2018 la Comisión para el Mercado Financiero decretó la suspensión por el plazo de 90 días, de las actividades de asesor previsional de la Investigada mediante Resolución N° 3.522, por cuanto la referida Investigada no habría dado cumplimiento a las disposiciones que regulan el SCOMP.
- I.6 Con fecha 10 de octubre de 2018, mediante Resolución conjunta N° 54 de la Superintendencia de Pensiones y N°4542 de la Comisión para el Mercado Financiero, ambos Servicios declararon la gravedad de los hechos investigados respecto de 12 asesores previsionales entre los cuales se encuentra el Investigado, conforme al artículo 8° del procedimiento de fiscalización a que alude el artículo 98 bis del Decreto Ley N° 3.500 de 1980 aprobado mediante Resolución conjunta N° 52 de la SP y N° 4.254 de la CMF de 21 de septiembre de 2018.
- I.7 Con fecha 11 de octubre de 2018, mediante Resolución UI – IF N° 10/2018, el Equipo de Investigación conformado por personal de la Superintendencia de Pensiones y la Comisión para el Mercado Financiero (en adelante, el “Equipo de Investigación”) inició investigación conjunta en el marco de lo dispuesto en los artículos 98 bis y 177 del Decreto Ley N° 3.500 de 1980, para esclarecer la participación de la Investigada en la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP adulterados, en los procesos de cierre de pensión.

- I.8 Mediante el Oficio Reservado UI - IF N° 002/2018 de fecha 19 de octubre de 2018, en adelante el “Oficio de Cargos”, que rola a fojas 435 y siguientes del expediente administrativo, el Equipo de Investigación formuló cargos a la señora **Marisol Valdivieso Ortiz**.
- I.9 Con fecha 13 de noviembre de 2018, la Investigada formuló sus descargos, rolantes a fojas 464 del expediente administrativo.
- I.10. Con fecha 16 de noviembre de 2018, se tuvieron por formulados los descargos y se decretó, de acuerdo a lo previsto por el artículo 49 de Ley de la Comisión para el Mercado Financiero, la apertura de un término probatorio de 10 días hábiles, lo que fue comunicado por medio del Oficio Reservado UI - IF N° 023/2018, que rola a fojas 468 del expediente administrativo.
- I.11. El término probatorio venció el día 30 de noviembre de 2018, por lo que, no existiendo diligencias ni gestiones pendientes, mediante Oficio Reservado UI-IF N° 03/2019 se remitió informe contemplado en el inciso segundo del artículo 51 del Decreto Ley N° 3538 al Consejo de la CMF y al Superintendente de Pensiones, de conformidad con la Resolución Conjunta N° 52 de la SP y N° 4.254 de la CMF.
- I.12. Según consta del informe remitido al Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero y al Superintendente de Pensiones por el Equipo de Investigación, se pudieron determinar los siguientes hechos:
- I.12.1. La Investigada se encuentra inscrita bajo el N°660 del Registro de Asesores Previsionales que lleva la SP en conjunto con la CMF, desde octubre de 2013 hasta la fecha.
- I.12.2. En el ejercicio de tal función, la Investigada entre enero de 2015 y octubre de 2017, proporcionó datos de carácter personal de sus clientes al asesor previsional Sr. Andrés Orrego Arriagada para que éste adulterara Certificados de Ofertas SCOMP versión “Copia”, transformándolos en una versión falsa del “Original” de dicho Certificado, documento necesario para realizar el trámite de aceptación de oferta y selección de modalidad de pensión. De ese modo, la Investigada realizó un uso no autorizado de la información personal de sus clientes, recopilada en el cierre de procesos de pensión, para acelerar los trámites de pensión bajo su asesoría y con ello obtener la correspondiente comisión por el caso.

Lo anterior situación se comprobó en a lo menos los siguientes casos de procesos de pensión tramitados por el Investigado:

N° Solicitud Oferta	Fecha Solicitud Oferta	Fecha Emisión Certificado Oferta	Fecha Selección Modalidad
74583901	12-10-2017	17-10-2017	18-10-2017
69804901	17-01-2017	20-01-2017	23-01-2017

59315501	30-06-2015	03-07-2015	07-07-2015
59122001	17-06-2015	22-06-2015	24-06-2015
56987901	24-02-2015	27-02-2015	03-03-2015
56641701	05-02-2015	10-02-2015	12-02-2015
56518101	28-01-2015	02-02-2015	04-02-2015

I.12.3. La Investigada, entre enero de 2015 y octubre de 2017, a lo menos en los casos antes referidos, efectuó la aceptación de oferta y selección de modalidad de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP versión “Originales”.

I.12.4. La Investigada envió al Sr. Orrego Arriagada, vía correo electrónico en cada caso, la copia digital de los siguientes documentos: (i) la Solicitud de Ofertas ingresada en la página web del SCOMP; y (ii) el Certificado de Ofertas SCOMP versión “Copia”, descargado de la página web de dicho sistema (disponible a contar del cuarto día desde el ingreso de la Solicitud de Ofertas). Lo anterior, para efectos de que el Sr. Orrego Arriagada confeccionara y le proporcionara el documento Certificado de Ofertas SCOMP versión “Copia adulterada”.

I.12.5. La Investigada pagó al Sr. Orrego Arriagada la suma de \$25.000.- (veinticinco mil pesos) por cada Certificado de Ofertas SCOMP versión “Copia adulterada”, mediante depósito o transferencia electrónica en la cuenta corriente del Sr. Orrego en el Banco del Estado de Chile. Luego de cada transferencia, el Sr. Orrego, envió vía correo electrónico un documento digital (en formato PDF) que en su cuerpo contenía: (i) la carta conductora del Certificado de Ofertas SCOMP; y (ii) el Certificado de Ofertas SCOMP versión “Copia adulterada”.

I.12.6. A través de Resolución N° 4953 dictada por la CMF el día 5 de noviembre de 2018, mantuvo la suspensión de las actividades de asesoría previsional de la Investigada por el plazo de noventa días a contar de la expiración de la suspensión en curso.

I.12.7. Posteriormente, mediante Resolución Exenta N° 659 de 1 de febrero de 2019, se procedió a mantener la suspensión de las actividades de asesoría previsional de la Investigada, por el plazo de noventa días a contar de la expiración del período decretado con anterioridad.

II. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

II.1 FORMULACIÓN DE CARGOS.

Mediante Oficio Reservado UI-IF N° 001/2018 de 12 de octubre de 2018, el Equipo de Investigación formuló cargos al Investigado por haber infringido la normativa que se detalla a continuación, vigente a la fecha de acontecidos los hechos:

“1. Infracción a lo dispuesto incisos once y doce del artículo 61 bis del D.L. N° 3.500 de 1980 y número 1.1. letra b) de la Norma de Carácter General N° 221; y en el Libro V, Título VIII, Capítulo II, Punto 1, Letra b) del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500 de 1980, ya que, de acuerdo a lo expuesto precedentemente, la asesora previsional Sra. Valdivieso, en el periodo de enero de 2015 a octubre de 2017, no resguardó la privacidad de la información de, a lo menos 7 de sus clientes, haciendo uso no autorizado de sus datos personales.

2. Infracción al número 7 de la Sección IV, a la Sección V, a la Sección VI, el número 2 de la Sección XII de la NCG N° 218 de la CMF; y en el Libro III, Título II, Letras E, F, G y M capítulo II del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500 de 1980, en tanto la asesora previsional Sra. Valdivieso, en el periodo de enero de 2015 a octubre de 2017, efectuó en, a lo menos 7 casos, la aceptación de oferta y selección de modalidad de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP versión “Originales”.

II.2. OTROS ANTECEDENTES.

II.2.1. Mediante Oficio N° 27.940 de 20 de diciembre de 2018, la Superintendencia de Pensiones solicitó al señor Gerente General de SCOMP un informe de los cierres efectuados y comisiones percibidas durante el año 2017 por 12 asesores previsionales entre los cuales se encontraba la Investigada.

II.2.2. Con fecha 26 de diciembre de 2018, el señor Gerente General de SCOMP dio respuesta a lo requerido mediante Oficio N° 27.940 de 20 de diciembre de 2018.

II.2.3. Mediante Oficio N 28.321 de 27 de diciembre de 2018, el señor Superintendente de Pensiones remite información recabada por Oficio N° 27.940 al señor Andrés Montes Cruz, Fiscal de la Unidad de Investigación de la Comisión para el Mercado Financiero.

II.2.4. A través de Oficio Reservado N° 39 de 18 de enero de 2019, la Comisión para el Mercado Financiero y la Superintendencia de Pensiones

procedieron a citar a la Investigada a audiencia a objeto que formulara las alegaciones que estimara pertinentes ante el Superintendente de Pensiones y el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 52 de la Ley de la Comisión para el Mercado Financiero, audiencia que se fijó en el referido Oficio Reservado para el día 23 de enero de 2019.

II.2.5. Posteriormente, con fecha 22 de enero de 2019, el Investigado dio respuesta al Oficio Reservado N° 039 de 2019 señalado que concurriría personalmente a la audiencia fijada para el día 23 de enero de 2019.

II.2.6. Con fecha 23 de enero de 2019 se celebró audiencia fijada por Oficio Reservado N°41 de 2019 en donde la Investigada efectuó sus alegaciones ante el Superintendente de Pensiones y el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero.

III. NORMAS APLICABLES.

III.1. Los incisos décimo primero y décimo segundo del artículo 61 bis del Decreto Ley N° 3.500 de 1980 establecen que: *“Las Administradoras de Fondos de Pensiones, las Compañías de Seguros de Vida y los asesores previsionales que participen en el Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión, serán responsables de la transmisión íntegra de la información de dicho Sistema. Asimismo, deberán resguardar la privacidad de la información que manejen de acuerdo a lo dispuesto en la ley N° 19.628, sobre protección de datos de carácter personal, y quedarán sujetas a las responsabilidades que en dicha ley se establecen.*

El que obtenga beneficio patrimonial ilícito mediante fraude al afiliado o a sus beneficiarios o el que haga uso no autorizado de los datos de éstos, que en virtud de este artículo deban proporcionarse al Sistema o de aquellos contenidos en el listado a que se refiere el artículo 72 bis, será sancionado con las penas establecidas en el artículo 467 del Código Penal, sin perjuicio de las demás sanciones legales o administrativas que correspondan.”

III.2. El artículo 98 bis del Decreto Ley N° 3.500 dispone: *“Las Superintendencias de Pensiones y de Valores y Seguros establecerán, mediante Resolución conjunta, los procedimientos de fiscalización respecto del sistema de consultas y ofertas de montos de pensión a que se refiere el artículo 61 bis, de los pagos de beneficios y pensiones reguladas por esta ley que efectúen las Compañías de Seguros de Vida, de los Asesores Previsionales a que se refiere el Título XVII de la presente ley, como asimismo del pago de las contingencias del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia a que se refiere el artículo 59.”*

III.3. El artículo 171 del Decreto Ley N° 3.500 de 1980 dispone: *“La asesoría previsional tendrá por objeto otorgar información a los afiliados y beneficiarios del Sistema, considerando de manera integral todos los aspectos que dicen relación con su situación particular y que fueren necesarios para adoptar decisiones informadas de acuerdo a sus necesidades e intereses, en relación con las prestaciones y beneficios que contempla esta ley. Dicha asesoría comprenderá además la intermediación de seguros previsionales. Esta asesoría deberá prestarse con total independencia de la entidad que otorgue el beneficio.*

Respecto de los afiliados y beneficiarios que cumplan los requisitos para pensionarse y de los pensionados bajo la modalidad de retiro programado, la asesoría deberá informar en especial sobre la forma de hacer efectiva su pensión según las modalidades previstas en el artículo 61 de esta ley, sus características y demás beneficios a que pudieren acceder según el caso, con una estimación de sus montos.”

III.4. El artículo 176 del Decreto Ley N° 3.500 de 1980 establece: “*Las Entidades de Asesoría Previsional y los Asesores Previsionales responderán hasta de la culpa leve en el cumplimiento de las funciones derivadas de las asesorías previsionales que otorguen a los afiliados o sus beneficiarios y estarán obligadas a indemnizar los perjuicios por el daño que ocasionen. Lo anterior, no obsta a las sanciones administrativas que asimismo pudieren corresponderles.*

Por las Entidades de Asesoría Previsional responderán además, sus socios y administradores, civil, administrativa y penalmente, a menos que constare su falta de participación o su oposición al hecho constitutivo de infracción o incumplimiento.

Las Entidades de Asesoría Previsional y los Asesores Previsionales estarán sometidos a la supervigilancia, control y fiscalización de las Superintendencias de Pensiones y de Valores y Seguros, las que para ello estarán investidas de las facultades establecidas en esta ley, en el decreto con fuerza de ley N° 251, de 1931, del Ministerio de Hacienda, según corresponda, y en sus respectivas leyes orgánicas.

Asimismo, los dependientes de las Entidades de Asesoría Previsional encargados de la prestación del servicio, quedarán sujetos al control y fiscalización de las Superintendencias de Pensiones y de Valores y Seguros, las que tendrán respecto de aquéllos las mismas facultades a que se refiere el inciso anterior.”

III.5. El artículo 177 del Decreto Ley N° 3.500 de 1980 dispone: “*La cancelación por revocación o eliminación en el Registro de Asesores Previsionales de una Entidad de Asesoría Previsional o de un Asesor Previsional, procederá respectivamente:*

a) Cuando alguno de aquéllos incurra en infracción grave de ley, y

b) En el caso que no mantengan vigente el seguro referido en el artículo 173 de esta ley.

La declaración de infracción grave de ley corresponderá a las Superintendencias de Pensiones y de Valores y Seguros conjuntamente y deberá estar fundada en alguna de las disposiciones establecidas en esta ley.

Declarada la infracción grave o constatado el incumplimiento señalado en la letra b) del inciso primero, las Superintendencias de Pensiones y de Valores y Seguros dictarán conjuntamente una resolución fundada que ordene cancelar la inscripción de la Entidad de Asesoría Previsional o del Asesor Previsional del Registro de Asesores Previsionales y revoque la autorización para funcionar.”

III.6. La letra b) del punto 1.1. de la Norma de Carácter General N° 221 de la CMF y el Libro V, Título VIII, Capítulo II, Punto 1, Letra b) del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500 de 1980 disponen respecto de las obligaciones de las entidades de asesoría previsional y de los asesores previsionales que ellos deben: “*Resguardar la privacidad de la información que manejen de sus clientes, teniendo presente lo estipulado en la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada.”*

III.7. El número 7 de la Sección IV de la Norma de Carácter General N° 218 de la CMF y el Libro III, Título II, Letra E, Capítulo VII del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, vigentes a la época de ocurrencia de los hechos y que imparten instrucciones sobre Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión establecido por el artículo 61 bis del Decreto Ley N° 3.500 de 1980, regulan los Certificados de Ofertas que son utilizados en el sistema. Dichos apartados establecen en sus párrafos primero a quinto que: *“El Certificado de Ofertas original será el documento mediante el cual el consultante acreditará la recepción de la información del Sistema. Dentro de los cuatro días hábiles siguientes de ingresada la consulta, el Sistema remitirá al domicilio del consultante, por correo certificado, el original del Certificado de Ofertas que se define en el Título V [número 1, letra F, del Título II, Libro III del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones]. Lo anterior, sin perjuicio de enviarle también una copia a su correo electrónico, en el caso que lo hubiere informado en su solicitud. En ambas comunicaciones deberá señalarse que el documento válido para efectuar la aceptación de una oferta y selección de modalidad, es el Certificado original.*

Junto con enviar el Certificado de Ofertas original al consultante, el Sistema pondrá a disposición del partícipe que ingresó la consulta y de la AFP de origen, una copia de éste, la que deberá diferenciarse claramente del original y no podrá utilizarse para la aceptación de ofertas ni selección de modalidad de pensión. A solicitud del consultante, el partícipe o la AFP deberán entregarle copia del Certificado de Ofertas.”

El Sistema deberá notificar al partícipe respectivo de las devoluciones de correo de los Certificados de Ofertas originales, debiendo éste efectuar las acciones que estén a su alcance para comunicarlo inmediatamente al consultante. A su vez, el Sistema deberá mantener un registro electrónico de dichas devoluciones, que permita identificar claramente la razón de la devolución y la fecha de ésta. Efectuado todo lo anterior, el Sistema no podrá destruir los Certificados de Ofertas devueltos por Correo antes de 6 meses contados desde su devolución, habiéndose digitalizado previamente el Certificado de Ofertas despachado y el comprobante de correo.

En caso de extravío, pérdida o destrucción del Certificado de Ofertas original o devolución de correo, el consultante podrá solicitar a la Administradora de Origen un duplicado del Certificado de Ofertas original, después de ocho días hábiles de ingresada la consulta. Esta situación deberá quedar registrada en el Sistema. Este duplicado podrá utilizarse para los efectos de la aceptación y selección de modalidad de pensión.

En caso de fuerza mayor que impida el despacho por correo certificado del Certificado de Ofertas, el Sistema podrá ponerlo a disposición del afiliado en la Administradora de Origen antes de los 8 días hábiles señalados en el párrafo anterior. Esta situación deberá quedar registrada en el Sistema”.

Por su parte la Sección V de la misma norma y el Libro III, Título II, Letra F del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, regulan el contenido del certificado de ofertas, estableciendo que: *“El Certificado de Ofertas original será el documento mediante el cual el consultante acreditará la recepción de la información del Sistema. Este Certificado deberá ser emitido en el formulario que corresponda, de acuerdo a los Anexos Nos. 5 al 8 y según las instrucciones que se imparten en el Anexo N° 9. Su emisión deberá contar con las características necesarias para evitar su adulteración o falsificación.”* Dicha sección dispone a continuación que el Certificado de ofertas se deberá ajustar en lo referente a la Carta Conductor, Carátula y la Información de Montos de Pensión a las menciones establecidas en la misma norma.

La Sección VI de la Norma de Carácter General N° 218 de la CMF y el Libro III, Título II, Letra G del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, regulan las Alternativas del Consultante, señalando en lo pertinente que: *“Una vez recibido el Certificado de Ofertas original, el consultante queda habilitado para optar por cualquiera de las modalidades de pensión cuyas ofertas estén vigentes y cumplan los requisitos establecidos en el D.L. N° 3.500, de 1980.”*

La Sección XII número 2 de la Norma de Carácter General N° 218 de la CMF y el Libro III, Título II, Letra M del Capítulo II del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones señala:

“Para materializar su opción el consultante deberá suscribir personalmente en la Administradora de origen el formulario “Selección de Modalidad de Pensión”, de acuerdo a las normas que imparta la Superintendencia de Pensiones. No obstante, podrá ejercer su opción a través de un representante especialmente facultado para ello mediante un poder notarial especial, que deberá señalar la opción elegida, indicando el código de la oferta si eligiera una renta vitalicia. En el caso de pensiones de sobrevivencia el mencionado formulario deberá ser firmado por todos los beneficiarios de pensión. Tratándose de incapaces el formulario deberá ser firmado por su representante legal debidamente acreditado. Será responsabilidad de la Administradora de origen verificar que la oferta seleccionada corresponda a la registrada en el Sistema, así como la autenticidad del Certificado de Saldo y del Certificado de Ofertas original. Además, deberá verificar que la oferta de pensión seleccionada cumpla con los requisitos que establece la ley.

Al momento de suscribir el formulario mencionado, el consultante deberá presentar la Aceptación de la Oferta, el Certificado de Ofertas original y la Cotización Externa, si correspondiere. Estos antecedentes se entenderán parte integrante del contrato de renta vitalicia. La Administradora dará copia de estos documentos al consultante”.

IV. ANTECEDENTES RECOPIADOS DURANTE LA INVESTIGACIÓN

Durante la investigación se recopilaron los siguientes elementos probatorios:

A. Documentos incorporados durante la investigación:

1. Minuta Reservada N° 026 de la Intendencia de Seguros de la CMF de fecha 6 de julio de 2018, la cual adjunta los siguientes antecedentes:
 - a. Presentación de fecha 16 de mayo de 2018, efectuada por un asesor previsional, ante la CMF, por medio de la que denuncia irregularidades respecto a los documentos utilizados en la aceptación de oferta de uno de sus clientes, adjuntando los siguientes documentos: (i) Mandato para trámite de pensión de vejez; (ii) Fotocopia de carnet de identidad del afiliado; (iii) Fotocopia del carnet de identidad del denunciante; (iv) Certificado de imposiciones; (v) Solicitud de pensión de vejez; (vi) Declaración jurada simple de beneficiarios de vejez; (vii) Anexo solicitud de pensión Ley N° 19.768; (viii) Certificado de saldo pensión de vejez edad; (ix) Antecedentes generales

y parámetros de cálculo; (x) Comprobante ingreso solicitud de oferta; (xi) Solicitud de ofertas; (xii) Certificado de Ofertas SCOMP, versión “Copia”, de solicitud N° 78467601; (xiii) Oferta externa de renta vitalicia de Penta Vida S.A.; (xiv) Certificado de Ofertas SCOMP, versión “Copia”, de solicitud N° 78467602.

- b. Presentación firmada por el Sr. Leonardo Vilugrón, gerente general de SCOMP S.A., de fecha 14 de junio de 2018, a través de la cual informa la detección de adulteración de la copia del Certificado de Oferta SCOMP adjuntando copia del Certificado de Oferta SCOMP utilizado en el proceso de pensión de uno de sus clientes.
 - c. Oficio N°13.534 de la SP, de fecha 18 de junio de 2018, citando a prestar declaración al Sr. Andrés Orrego.
 - d. Anexo N°1, Acta de Declaración del Sr. Andrés Orrego Arriagada, prestada el día 25 de junio de 2018, ante funcionarios de la SP y de la CMF.
 - e. Anexo N°2, Acta de Fiscalización y Entrega de Objetos y/o Documentos del Sr. Andrés Orrego Arriagada, del día 25 de junio de 2018, ante funcionarios de la SP y de la CMF, por medio de la cual adjuntó un set de documentos asociados al cierre de pensión de otro de sus clientes.
 - f. Oficio Ordinario N°16497 de 27 de junio de 2018 de la CMF, dirigido a Metlife Chile Seguros de Vida S.A.
 - g. Oficio conjunto, N° 14.407 de la SP y N° 329 CMF, de fecha 27 de junio de 2018, dirigido a la gerencia general del SCOMP.
 - h. Oficio conjunto, N°14.406 de la SP y N° 328 CMF, de fecha 27 de junio de 2018, dirigido a la gerencia general de SCOMP S.A., solicitando la remisión de todos los trámites de pensión efectuados entre el 1 de julio de 2015 y 30 de junio de 2018, cuya aceptación de oferta se efectuara dentro de un periodo igual o menor a tres días hábiles contados desde la emisión del respectivo Certificado de Ofertas SCOMP.
 - i. Presentación ante la CMF de Metlife Chile Seguros de Vida S.A., de fecha 28 de junio de 2018, en respuesta al Oficio Ordinario N°16.497 de 27 de junio de 2018.
 - j. Presentación firmada por el gerente general de SCOMP S.A., Sr. Leonardo Vilugrón Araneda, de fecha 5 de julio de 2018, que adjunta disco compacto que contiene un documento en formato Excel con el detalle de las aceptaciones de oferta del asesor previsional Sr. Andrés Orrego.
2. Resolución UI N° 20/2018 de fecha 10 de agosto de 2018 mediante la cual se dio inicio a la investigación seguida contra la Investigada.

3. Acta de Fiscalización y Entrega de Documentos y/u Objetos, de fecha 7 de agosto de 2018 a través de la cual la Investigada proporcionó carpetas referidas al cierre de pensiones correspondiente a 9 clientes.
4. Minuta N° 41 de fecha 23 de agosto de 2018 de la Intendencia de Seguros de la CMF, por la cual se remitió a la Unidad de Investigación de la Comisión un disco duro que contiene la base de los Certificados de Oferta SCOMP proporcionado por la sociedad SCOMP en un proceso de fiscalización efectuado con fecha 20 de agosto de 2018.
5. Minuta Reservada N° 053 de la Intendencia de Seguros de la CMF, de fecha 14 de septiembre de 2018, mediante la cual denuncia eventuales infracciones en que habría incurrido la Investigada, y acompaña documentos, entre los cuales se encuentran los números de seguimiento de los envíos de las cartas que contenían los Certificados de Ofertas SCOMP versión “Original” de los clientes de la Investigada.

Aquella Minuta, adicionalmente, concluye lo siguiente:

“POSIBLES INFRACCIONES ASESOR PREVISIONAL SEÑORA VALDIVIESO ORTIZ.

Respecto al proceso de asesoría previsional realizada, en aquellos casos en los que la aceptación de oferta habría sido realizada sin contar con el certificado de oferta original emitido por Scomp tanto en los casos donde habría evidencia en las cartas conductoras incluidas en los expedientes y en aquellos casos donde la carta original habría sido entregada al afiliado con posterioridad a la aceptación de oferta, de acuerdo a la información de Correos, habría intermediado pensiones que en sus aceptaciones no contarían con la documentación original, infringiendo la NCG 221 y NCG 218 antes citadas.”

6. Oficio Reservado UI N° 448 de fecha 2 de octubre de 2018, por medio del cual la Unidad de Investigación de la CMF solicitó a la Intendencia de Seguros de la CMF complementar la información aportada en su denuncia contenida en Minuta Reservada N° 053.
7. Respuesta de la Intendencia de Seguros de la CMF a Oficio Reservado UI N° 448 mediante Minuta Reservada N° 066 de 3 de octubre de 2018, por medio de la que adjunta información solicitada.

B. Declaraciones recogidas durante la investigación:

1. Declaración de fecha 7 de agosto de 2018 prestada por la Investigada ante funcionarios de la SP, de la Intendencia de Seguros y de la Unidad de Investigación de la CMF, ocasión en la que fue consultada para que “(...) informe si ha comprado y utilizado Certificados de Oferta de SCOMP modificados electrónicamente para que aparezca como “original”, en el proceso de cierre de negocios.”, respondiendo: “Sí”

En la misma declaración se le requirió que explicara “(...) el caso solicitud de oferta N° 593155-01 referida al cliente Jorge Nassir Carvajal Dervich, cedula nacional de identidad N° 8.861.726-6, cuya solicitud de oferta fue ingresada el día 30 de junio de 2015, la aceptación de la oferta es el día 7 de julio de 2015.”, señalando la Sra. Valdivieso lo siguiente: “Yo lo único que puedo decir es que a mí me llegaron los SCOMP, yo en algún minuto hice contacto para que me los consiguiera y esa persona me lo llevó, no eran los afiliados, era el Sr. Orrego. Todo el mundo conocía a este señor, yo todos mis casos los trato de cumplir, la mayoría de los casos que cierro son con los certificados originales, la minoría fue aquellos que solicite el certificado.

Yo le enviaba la copia de certificado de ofertas SCOMP y la solicitud de ofertas del SCOMP a través de correo electrónico al Sr. Orrego y el me respondía el correo electrónico adjuntando el documento. Por esto el señor Orrego cobraba \$25.000, en una oportunidad creo que le hice una transferencia y en otra oportunidad se lo pagué en efectivo porque él me lo llevó físicamente, nos juntamos en el centro.

(...)

Las veces que hice esto, solicitar el certificado al Sr. Orrego fue porque los clientes llegaban con apuros, necesitaban firmar luego para obtener su pensión. Yo sabía que el señor Orrego conseguía antes los certificados porque los obtenía de Sonda, yo sabía que de ahí venían los certificados, para mí era el original, nunca fue una copia u original modificado. Esto era un secreto a voces, todos sabían que él tenía un contacto en Sonda que le proporcionaba anticipadamente los originales. Las veces que lo hice fueron veces puntuales, no era un tema recurrente en mi forma de llevar mis casos.”

2. Declaración de fecha 23 de julio de 2018, prestada por el Sr. Andrés Orrego Arriagada, en la que consultado para que indicara si “(...) facilitó y/o vendió certificados de ofertas modificados y la carta conductora de éste, también modificada, a terceras personas. En la afirmativa, para que indique a quién le vendió y cómo lo contactaban a Usted, a través de que medio entregaba los certificados”, respondió: “Sí. Le mencioné a algunos asesores conocidos y agentes de compañías si sabían respecto a los cierres antes del noveno día y muchos dijeron que sí pero que no sabían cómo conseguirlo, así que les ofrecí obtener los Certificados de Ofertas “Originales” para los cierres de sus propios negocios (...). Yo le comenté esto a algunas personas y de un momento a otro, esto se hizo muy masivo, muchas personas que no conocía supieron y me contactaron, me llamaban por teléfono o me enviaban correos electrónicos solicitando el documento para sus cierres.”

(...)

Adicionalmente, informó que: “Esta gestión consideraba una tarifa de \$25.000 por documento (siempre mantuvo ese valor), el que era depositado o transferido a mis cuentas corrientes del Banco Santander y Banco Estado que generalmente fue depositado dentro del mismo día. Aproximadamente modifiqué 20 certificados mensuales.”

En esa misma ocasión, el Sr. Orrego agregó lo siguiente: “(...) *Aprovecho de aclarar de que la principal motivación de esta modificación del documento apunta a hacer más óptimo el proceso y los tiempos que son importantes en estas instancias.*”

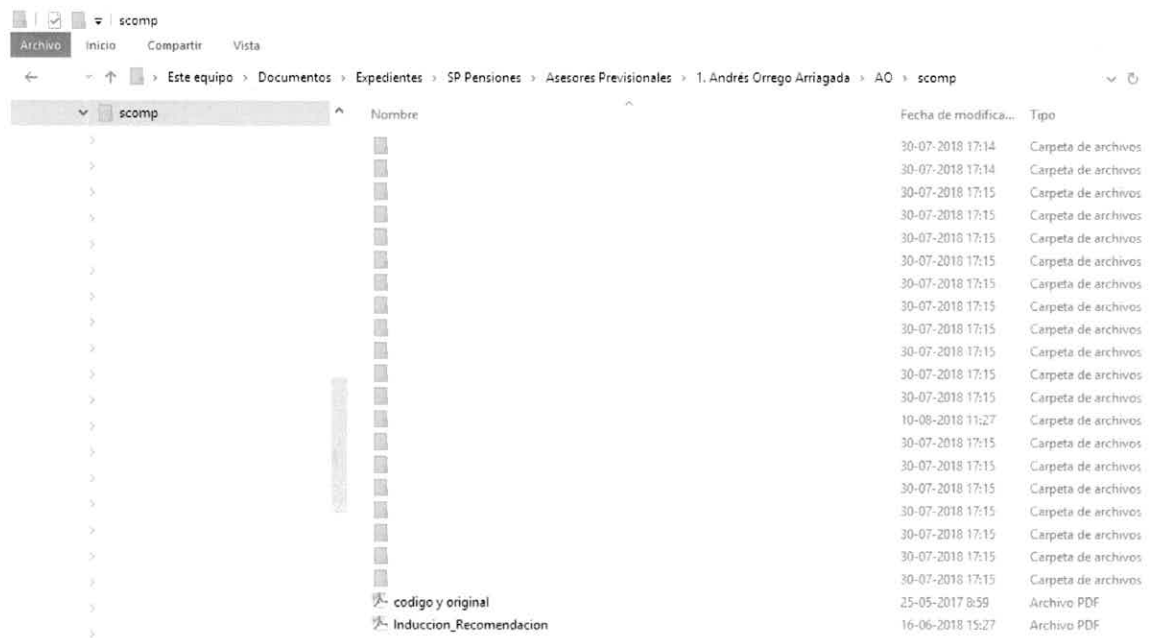
3. Declaración de fecha 24 de julio de 2018, prestada por el Sr. Andrés Orrego Arriagada, en la que éste voluntariamente ingresó, revisó y copió la información del Notebook marca HP, modelo Pavillion DV7, N° de serie 4CB1460YGW, de su propiedad, ocasión en la que, el Sr. Orrego fue consultado para que explicara las modificaciones que efectuaba a los certificados de oferta SCOMP, respondiendo: “(...) *fecha, nombre, dirección de la individualización de la carta conductora del certificado de ofertas SCOMP, el numero entre corchetes (que yo elijo al azar), por su parte, dentro del cuerpo de la carta conductora modifica las fechas y el código de consulta. En el certificado de ofertas señala que modifica la denominación “original”, el código de barra en la primera página y en todas las siguientes en el extremo superior derecho.*

(...)

En la misma carpeta “scomp” (...) En esta carpeta muestra la plantilla de la carta conductora del certificado de oferta.” (lo destacado no es original)

C. Otros medios de prueba

8. Plantillas en formato PDF contenidas en la carpeta “scomp” del Notebook marca HP, modelo Pavillion DV7, número de serie 4CB1460YGW, de propiedad del Sr. Andrés Orrego, correspondientes a los modelos utilizados por éste último para la adulteración de los Certificados de Oferta SCOMP versión “Copia”, según declaración prestada por éste último el día 24 de julio de 2018, tal como se muestra en la siguiente captura de pantalla:



The screenshot shows a Windows File Explorer window with the address bar path: > Este equipo > Documentos > Expedientes > SP Pensiones > Asesores Previsionales > 1. Andrés Orrego Arriagada > AO > scomp. The main pane displays the contents of the 'scomp' folder. It contains 18 subfolders, all named 'Carpeta de archivos', and two files: 'codigo y original' (a document icon) and 'Induccion_Recomendacion' (a PDF icon). The table below represents the data shown in the 'Details' view of the screenshot.

Nombre	Fecha de modifica...	Tipo
Carpeta de archivos	30-07-2018 17:14	Carpeta de archivos
Carpeta de archivos	30-07-2018 17:14	Carpeta de archivos
Carpeta de archivos	30-07-2018 17:15	Carpeta de archivos
Carpeta de archivos	30-07-2018 17:15	Carpeta de archivos
Carpeta de archivos	30-07-2018 17:15	Carpeta de archivos
Carpeta de archivos	30-07-2018 17:15	Carpeta de archivos
Carpeta de archivos	30-07-2018 17:15	Carpeta de archivos
Carpeta de archivos	30-07-2018 17:15	Carpeta de archivos
Carpeta de archivos	30-07-2018 17:15	Carpeta de archivos
Carpeta de archivos	30-07-2018 17:15	Carpeta de archivos
Carpeta de archivos	30-07-2018 17:15	Carpeta de archivos
Carpeta de archivos	30-07-2018 17:15	Carpeta de archivos
Carpeta de archivos	30-07-2018 17:15	Carpeta de archivos
Carpeta de archivos	10-08-2018 11:27	Carpeta de archivos
Carpeta de archivos	30-07-2018 17:15	Carpeta de archivos
Carpeta de archivos	30-07-2018 17:15	Carpeta de archivos
Carpeta de archivos	30-07-2018 17:15	Carpeta de archivos
Carpeta de archivos	30-07-2018 17:15	Carpeta de archivos
Carpeta de archivos	30-07-2018 17:15	Carpeta de archivos
Carpeta de archivos	30-07-2018 17:15	Carpeta de archivos
codigo y original	25-05-2017 8:59	Archivo PDF
Induccion_Recomendacion	16-06-2018 15:27	Archivo PDF

Los documentos “código y original” e “Induccion_Recomendacion” contenían las plantillas del código agregado en el Certificado de Ofertas SCOMP “Copia adulterada”, y la de la carta conductora, respectivamente:

CMF

(COPIA)

SCMP

(ORIGINAL)

CERTIFICADO DE OFERTAS PENSIONES DE VEJEZ

Santiago, 15 de Junio de 2018.

Señor: _____

NOMBRE _____

DIRECCIÓN _____

COMUNA _____

[077]

Señor:

En respuesta a su solicitud de ofertas de pension y en cumplimiento de la normativa de las Superintendencias de Pensiones y de Valores y Seguros, adjuntamos el Certificado de Ofertas de Montos de Pension, único documento válido para aceptar una oferta y seleccionar una modalidad de pension.

En caso de extravío, pérdida o destrucción de este Certificado usted podrá requerir, sin costo alguno, un duplicado del original en su AFP, a contar de 22/06/2018.

En este Certificado usted podrá revisar en detalle las ofertas de pension en las modalidades que ha solicitado.

Debe tener presente que esta propuesta tiene una vigencia hasta el 04/07/2018 y que usted puede realizar un máximo de tres solicitudes de ofertas hasta el 07/07/2018 con su actual Certificado de Calco.

En caso de elegir la modalidad de Retiro Programado, usted debe acudir a su AFP o a la Administradora seleccionada.

En caso de preferir una Renta Vitalicia, usted puede:

- Optar por una de las ofertas de este Certificado. Podrá aceptar esta en su AFP o en la Compañía de Seguros que la ofrece.
- Solicitar una oferta externa en una compañía de seguros (oferta adicional a las incluidas en este Certificado), la que siempre debe ser superior a la oferta realizada por esa misma compañía en el Certificado adjunto, para el mismo tipo de Renta Vitalicia. Podrá aceptar esta en su AFP o en la Compañía de Seguros que la ofrece.

Si no se ha decidido por ninguna de las opciones anteriores, tiene las siguientes alternativas:

- Hacer una nueva Solicitud de Ofertas.
- Solicitar en su AFP un nuevo Certificado de Calco e iniciar todo el proceso nuevamente.
- Postergar su decisión de pensionarse hasta cuando usted lo estime conveniente.
- Solicitar un renale de Renta Vitalicia, acudiendo a su AFP y eligiendo a lo menos tres de las Compañías que le hicieron ofertas para un mismo tipo de Renta Vitalicia. Para mayor detalle consulte en su AFP.

Atentamente: _____

Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pension

Ref. Código: Consulta: 75

AL REVERSO ENCONTRARA LAS CARACTERISTICAS DE LAS MODALIDADES DE PENSION

9. Captura de pantalla proporcionada por la Investigada de una transferencia bancaria por \$25.000.- efectuada el día 17 de octubre de 2017 desde su cuenta del Banco de Chile a la cuenta del Sr. Orrego, según consta en acta de declaración de fecha 7 de agosto de 2018.

Comprobante de Transferencia

Origen	Destino	ID de Transacción
Nombre Marcel Ivonne Valdivieso Ortiz	Nombre Andres Orrego	INTERNET_P2017101704053171510
RUT 9 819 999-3	RUT 13 168 515-0	Monto Transfiriendo \$25.000
Banco Banco Chile	Banco Banco Estago	Fecha de Transferencia 17/10/2017 - 16:09hrs
Cuenta de Origen 001890939109	Cuenta de Destino 1055399	

Aceptar

10. Resolución de fecha 10 de agosto de 2018 dictada por la Ministra de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, mediante la cual otorga la medida de alzamiento del secreto bancario contemplada en el artículo 5 N° 5 por la Ley N° 21.000 respecto de las cuentas bancarias del Sr. Andrés Orrego.
11. Oficio Reservado UI N° 331 de fecha 13 de agosto de 2018 dirigido al Banco del Estado de Chile requiriendo información sobre las cuentas bancarias del Sr. Orrego Arriagada.
12. Respuesta al Oficio Reservado UI N° 331 de fecha 11 de septiembre de 2018, por medio de la cual adjunta la información bancaria solicitada.
13. Transferencias realizadas por la Investigada desde su cuenta del Banco de Chile a la cuenta corriente del Banco Estado del Sr. Andrés Orrego, los días 12 de septiembre de 2016 y 18 de octubre de 2017, según información de las cuentas bancarias del Sr. Orrego obtenida por medio del levantamiento del secreto bancario decretado por sentencia de fecha 10 de agosto de 2018 de la Ministra de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago designada para dichos efectos conforme el numeral 5 del artículo 5 de la Ley N° 21.000, que corresponde a la siguiente:

Fecha Op.	Nombre Origen	Rut Origen	Monto
12-09-2016	Marisol Ivonne Valdivieso Ortiz	98199993	\$ 25.000

V. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

A partir de los hechos descritos, y acreditados a través de los medios de prueba detallados en la Sección precedente, en relación a las normas citadas en la Sección III, es posible observar que, en la especie, **se configuran graves y reiteradas infracciones a la legislación y normativa vigente por parte de la Investigada.**

En efecto, a raíz de las presentaciones realizadas por el gerente general de SCOMP con fecha 14 de junio de 2018 y por el asesor denunciante el 16 de mayo de 2018, la Intendencia de Seguros de la CMF a través de Minuta Reservada N° 026 de fecha 6 de julio de 2018, denunció a la Unidad de Investigación de la CMF una serie de hechos que, entre otros, daban cuenta de la participación del Sr. Andrés Orrego en la modificación o adulteración de Certificados de Oferta SCOMP versión “Copia” y con cierres de procesos de pensión utilizando Certificados versión “Copia adulterada” en plazos muy breves.

Producto de lo anterior, a raíz de una serie de procedimientos investigativos a efectos de dilucidar la efectividad de los hechos denunciados, así como la participación del Sr. Orrego en ellos, a partir de los cuales y entre otros, obtuvo dispositivos de almacenamiento digital (notebook, disco duro y celular), correos electrónicos, transferencias bancarias, y declaraciones. La información obtenida da cuenta que: (i) el Sr. Orrego, por medio de un programa de edición de documentos digitales, modificó diversos Certificados de Oferta SCOMP versión “Copia” transformándolos en documento Certificado de Oferta SCOMP versión “Copia adulterada”, con el objeto de reemplazar con este último el

Certificado de Oferta SCOMP versión “Original” en trámites de pensión; (ii) el Sr. Orrego, usó para sí y además proporcionó los Certificados de Oferta SCOMP versión “Copia adulterada” a agentes de venta y otros asesores previsionales a cambio de una suma de dinero que para el caso de la Investigada ascendió a \$25.000 por certificado; (iii) para realizar las modificaciones en los documentos antes referidos, el Sr. Orrego requirió a los agentes y asesores, a quienes proporcionó tal servicio, los documentos Solicitud de Oferta y Certificado de Oferta SCOMP versión “Copia”, los cuales les fueron entregados vía correo electrónico al correo electrónico perteneciente al Sr. Orrego; y (iv) el Sr. Orrego enviaba el Certificado de Oferta SCOMP versión “Copia adulterada” a la cuenta de correo electrónico correspondiente al respectivo petionario, en este caso, la Investigada.

Del levantamiento anterior, los antecedentes del expediente administrativo dan cuenta de la realización de las conductas antes descritas y la consecuente participación de la Investigada en la solicitud de Certificados de Ofertas SCOMP versión “Copia adulterada” al Sr. Orrego, y el posterior uso de estos en el proceso de aceptación de ofertas de pensión y selección de modalidad de pensión o también denominado, cierre de los procesos de pensión.

A. Antecedentes proporcionados por la Intendencia de Seguros de la CMF.

De acuerdo a la Minuta Reservada N° 53 de fecha 14 de septiembre de 2018, la Intendencia de Seguros proporcionó 7 expedientes de clientes de la Investigada que contenían la información del proceso de pensión de cada uno de dichos clientes, desde la solicitud de ofertas ante el SCOMP hasta la selección de modalidad de pensión. Los casos proporcionados corresponden a los siguientes N° de solicitud de oferta:

N° solicitud oferta	Fecha Solicitud Oferta	Fecha emisión Cert. Copia	Fecha Aceptación Oferta	Fecha Selección Modalidad
74583901	12-10-2017	17-10-2017	18-10-2017	18-10-2017
69804901	17-01-2017	20-01-2017	21-01-2017	23-01-2017
59315501	30-06-2015	03-07-2015	07-07-2015	07-07-2015
59122001	17-06-2015	22-06-2015	25-06-2015	24-06-2015
56987901	24-02-2015	27-02-2015	03-03-2015	03-03-2015
56641701	05-02-2015	10-02-2015	12-02-2015	12-02-2015
56518101	28-01-2015	02-02-2015	04-02-2015	04-02-2015

B. Antecedentes proporcionados por el Sr. Andrés Orrego y obtenidos a partir de información contenida en dispositivos de su propiedad.

Por su parte, conforme los antecedentes obtenidos desde el Notebook del Sr. Orrego, descritos en la letra C de la Sección IV de esta Resolución, y de la información proporcionada por éste en sus declaraciones, se evidenció que para la confección de los Certificados de Ofertas SCOMP versión “Copia Adulterada”, el Sr. Orrego incorporó una carta conductora creada por él a partir de una plantilla en formato PDF encontrada en su Notebook y Disco Duro a la cual incorporó los datos correspondientes a fecha, nombre del cliente, dirección del cliente y un número entre corchetes que

elegía al azar, mientras que en el cuerpo de la carta modificó fechas y el código de consulta o número de solicitud de oferta.

Para la confección de la carta que contenía los Certificados de Oferta SCOMP versión “Copia adulterada” de los clientes de la Investigada, ella remitió vía correo electrónico los Certificados Ofertas SCOMP Copia y las Solicitudes de Ofertas al Sr. Orrego, documentos que contienen datos personales de aquellas personas y que ellos le proporcionaron exclusivamente a la Investigada para los trámites de sus procesos de pensión, en el contexto de la asesoría previsional prestada. En tal sentido, dentro del documento denominado “Solicitud de Ofertas” se encuentran los datos consistentes en: nombres, apellidos, número de cédula de identidad, dirección, teléfono, correo electrónico, y otros datos necesarios para la aceptación de oferta y selección de modalidad tales como el tipo de pensión y condiciones seleccionadas por el cliente; mientras que en el Certificado de Ofertas SCOMP versión “Copia”, además de los datos anteriores, figuran, el estado civil, fecha de nacimiento, sexo, AFP de origen, saldo destinado a pensión, y beneficiarios de la pensión (datos del cónyuge e hijos).

Conforme declaración del Sr. Orrego, las modificaciones que introdujo al Certificado de Oferta SCOMP Copia, correspondieron a: (i) la palabra “Copia” contenida en todas las páginas del certificado, reemplazándola por “Original”; y (ii) el código de barra ubicado en el costado superior derecho de todas las páginas del Certificado.

Para concretar la solicitud anteriormente descrita, el Sr. Orrego declaró que para la realización de la gestión de modificación del Certificado de Ofertas SCOMP versión “Copia” a Certificado de Ofertas SCOMP versión “Copia adulterada” cobraba una suma de \$25.000 por cada documento solicitado, que aquel canon lo recibía -por medio de depósito o transferencia electrónica- en sus cuentas corrientes del Banco Santander y del Banco del Estado de Chile, y que estos pagos eran efectuados dentro del mismo día en que recibía la solicitud; información que fue ratificada por la Investigada en su declaración de fecha 7 de agosto de 2018.

Producto del levantamiento del secreto bancario otorgado por la Ministra designada por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago para efectos del numeral 5 del artículo 5 de la Ley N° 21.000 respecto de las cuentas del Sr. Orrego, y de acuerdo a la información proporcionada por la Investigada, el Equipo de Investigación detectó 2 transferencias efectuadas en favor de aquel.

Fecha Op.	Nombre Origen	Rut Origen	Monto
12-09-2016	Marisol Ivonne Valdivieso Ortiz	98199993	\$ 25.000
17-10-2017	Marisol Ivonne Valdivieso Ortiz	98199993	\$ 25.000

Los elementos antes descritos, llevan a concluir lo siguiente:

- i) La Investigada requirió Certificados de Oferta SCOMP en su versión “Copia adulterada” al Sr. Orrego;
- ii) El Sr. Orrego confeccionó un documento a partir de cada uno de los Certificados de Oferta SCOMP versión “Copia” entregados vía correo electrónico por la Investigada, en que modificó la palabra “Copia” y la reemplazó por “Original”, incluyó un código de barra en

cada página (el mismo en todos los casos), y les agregó una carta conductora; generando un nuevo documento correspondiente al Certificado de Oferta SCOMP versión “Copia adulterada”;

- iii) El Sr. Orrego proporcionó los Certificados de Oferta SCOMP versión “Copia adulterada” a la Investigada través de correo electrónico; y
- iv) La Sra. Valdivieso realizó 2 transferencias desde su cuenta corriente del Banco de Chile los días 12 de septiembre de 2016 y 17 de octubre de 2017, a la cuenta corriente del Banco Estado del Sr. Orrego, que corresponden al pago de 2 Certificados de Oferta SCOMP versión “Copia adulterada”.

C. Antecedentes proporcionados por SCOMP S.A.

Se examinó las bitácoras de acceso a SCOMP, proporcionadas por la Intendencia de Seguros de la CMF mediante Minuta Reservada N° 066, a efectos de precisar la fecha de emisión del Certificado de Ofertas SCOMP versión “Copia” y la fecha de selección de modalidad para cada uno de los 7 casos de la Investigada referidos en la letra A.

Así se estableció que, de los casos antes mencionados, todos ellos fueron cerrados por la Investigada, esto es, aceptada la oferta y seleccionada la modalidad de pensión, consignándose que entre la fecha de emisión del Certificado de Ofertas SCOMP versión “Copia” y la fecha de selección de modalidad, transcurrió entre uno a dos días máximo desde la emisión de la “Copia” de aquel Certificado, tal como se observa en la siguiente tabla:

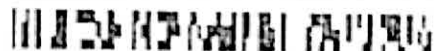
N° solicitud oferta	Fecha Sol_OFE	Fecha emisión Cert. Copia	Fecha Aceptación Oferta	Fecha Selección Modalidad	Dif_ Días
74583901	12-10-2017	17-10-2017	18-10-2017	18-10-2017	1
69804901	17-01-2017	20-01-2017	23-01-2017	23-01-2017	1
59315501	30-06-2015	03-07-2015	07-07-2015	07-07-2015	2
59122001	17-06-2015	22-06-2015	24-06-2015	24-06-2015	2
56987901	24-02-2015	27-02-2015	03-03-2015	03-03-2015	2
56641701	05-02-2015	10-02-2015	12-02-2015	12-02-2015	2
56518101	28-01-2015	02-02-2015	04-02-2015	04-02-2015	2

A partir de la Base de Certificados de Ofertas SCOMP “Original” obtenida por la Intendencia de Seguros directamente de la sociedad SCOMP S.A., se examinó la autenticidad e integridad de 7 certificados usados para el trámite de aceptación de oferta y selección de modalidad de pensión efectuados por la Investigada.

Para lo anterior, la Unidad de Investigación de la CMF extrajo el código de barra de cada uno de los Certificados de Ofertas SCOMP “Original” y “Utilizados” en el proceso de cierre, por ser éste el elemento que permite singularizar cada uno de estos documentos, y confeccionó una tabla que permite

realizar una comparación individual de cada uno de los referidos códigos. De ello, fue posible observar que los códigos de barra contenidos en los Certificados de Ofertas SCOMP “Original” son todos diferentes a los códigos contenidos en los Certificados de Ofertas SCOMP “Utilizados” en los procesos de aceptación de ofertas y selección de modalidad.

Tras la comparación visual de los códigos contenidos en la versión “Original” con la versión “Utilizada” del Certificado de Ofertas SCOMP, se constató que en ninguno de los 7 casos analizados estos códigos coincidían, tal como se muestra a continuación:

Nº Sol_ Oferta	Código de Barra Certificado de Ofertas SCOMP “Original”	Código de Barras Certificado de Ofertas SCOMP “Utilizados”
745839-01		
698049-01		
593155-01		
591220-01		
569879-01		
566417-01		
565181-01		

Al respecto, cabe destacar que de los 7 códigos que no coincidían, 2 de los códigos incorporados en los Certificado de Oferta SCOMP versión “Utilizada” para los números de solicitudes 745839-01 y 698049-01, resultaron corresponder al “modelo” de código obtenido desde Notebook del Sr. Orrego. Mientras que los Certificados de Oferta SCOMP versión “Original” y versión “Utilizados” de los códigos correspondientes a los números de solicitudes 593155-01, 591220-01, 569879-01, 566417-01, y 565181-01, no coinciden entre sí, sin embargo, el código contenido en el Certificado “Utilizado” en estos 5 últimos casos resulta ser el mismo utilizado por el Sr. Orrego en los casos de adulteración efectuados durante el año 2015; por lo que es posible estimar que éstos también se constituyen como “Copias adulteradas” del Certificado de Ofertas SCOMP versión “Copia”.

Lo anteriormente expuesto permite concluir que la Investigada, a lo menos en 7 de los casos analizados, utilizó Certificados de Ofertas SCOMP en su versión “Copia adulterada”, en el proceso de aceptación de oferta y selección de modalidad de pensión efectuada producto de la asesoría

previsional brindada a sus clientes, presentando los documentos alterados por el Sr. Orrego, tanto en la Compañía de Seguros de Vida en que se contrató la renta vitalicia como en la Administradora de Fondos de Pensiones en que el afiliado mantenía sus fondos.

D. Información de seguimiento de envío de Correos de Chile.

Conforme a la Minuta Reservada N° 053 de fecha 14 de septiembre de 2018, de la Intendencia de Seguros, se entregó la información relativa a los números de seguimiento de Correos de Chile de las cartas que contenían los Certificados de Oferta SCOMP en su versión “Original”, remitidos por SCOMP a efectos de corroborar la fecha de entrega física de dicha carta al correspondiente consultante.

A partir de dicha información, se comparó aquella fecha -en los casos en que se encontraba disponible- con la fecha de aceptación de oferta y selección de modalidad de pensión efectuada por la Investigada para sus clientes respecto de los 7 casos referidos, obteniendo únicamente la siguiente información:

N° SOL	Fecha Solicitud Oferta	Fecha Aceptación Oferta	Fecha Selección Oferta	Num Seguimiento CorreoCL	Fecha Entrega CorreoCL	Dif Días Acept CorreoCL
74583901	12-10-2017	18-10-2017	18-10-2017	1180396407474	20-10-2017	2
69804901	17-01-2017	21-01-2017	23-01-2017	1180399745566	25-01-2017	2

De este modo, es posible observar que, en 2 de los 7 casos analizados, la carta que contenía el Certificado de Ofertas SCOMP versión “Original” fue entregada siempre en una fecha posterior a la fecha en que la Investigada realizó la aceptación de oferta y selección de modalidad de pensión, a saber, y en ambos casos, 2 días luego de aceptada la oferta y seleccionada la modalidad. Por lo que, es posible concluir que los 2 procesos de aceptación de oferta y selección de modalidad de pensión referidos, no fueron efectuados con el Certificado de Ofertas SCOMP “Original

Así se pudo constatar que la Investigada **en la tramitación de pensiones de 7 casos, hizo uso no autorizado de la información personal proporcionada por afiliados que eran sus clientes**, al entregar dicha información y encargar a un tercero -el Sr. Orrego- la confección de diversos Certificados de Oferta SCOMP versión “Copia adulterada”, **mientras que utilizó 7 Certificados de Oferta SCOMP versión “Copia adulterada” en el proceso de aceptación de oferta y selección de modalidad de pensión** en el periodo de enero de 2015 a octubre de 2017; todo ello en incumplimiento de la legislación y normativa vigente. De este modo, la Investigada hizo uso no autorizado de datos personales que figuraban en las Solicitudes de Ofertas y en los Certificados de Ofertas SCOMP Copias de 7 de sus clientes, tales como, nombres, apellidos, número de cédula de identidad, dirección, teléfono, correo electrónico, estado civil, fecha de nacimiento, sexo, AFP de origen, saldo destinado a pensión, y beneficiarios de la pensión (datos del cónyuge e hijos), todos necesarios para la aceptación de ofertas y selección de modalidad de pensión, al efectuar el envío de estos al Sr. Orrego a fin de obtener de éste un Certificado de Ofertas SCOMP versión “Copia adulterada” que le permitiera efectuar dicho trámite de manera anticipada.

Asimismo, la Investigada realizó a lo menos 7 procesos de aceptación de ofertas y selección de modalidad de pensión, sin contar con el Certificado de Ofertas SCOMP versión “Original”, según lo exige la NCG N° 218 de 2008, y el Libro III, Título II, Letra E, Compendio de Normas del Sistema de Pensiones del DL 3.500 de 1980.

Según los hechos analizados en los 7 procesos referidos, la Investigada utilizó Certificados de Ofertas SCOMP versión “Copia adulterada” proporcionados por el Sr. Orrego para cerrar los respectivos trámites de pensión, lo cual se ve ratificado por la premura con que concluyó (aceptó la oferta y seleccionó la modalidad de pensión) dichos trámites según la información contenida en las bitácoras de acceso SCOMP -2 días desde la emisión de la copia del Certificado por SCOMP-; y por la confirmación obtenida desde Correos de Chile respecto de la fecha de entrega física de la versión “Original”, la cual fue 2 días después de seleccionada la modalidad de pensión en cada caso.

VI. DESCARGOS Y ANÁLISIS.

Con fecha 13 de noviembre de 2018, la Investigada formuló sus descargos. Al efecto, se analizarán a continuación los descargos y las peticiones formuladas por la defensa.

IV.1. DESCARGOS.

IV.1.1. DESARROLLO DE LOS DESCARGOS.

- Señala la investigada que en su declaración manifestó su más amplia colaboración a fin de aclarar los motivos y circunstancias en que ocurrieron los hechos.
- Reafirma que ante la necesidad de concluir el trámite de pensión lo antes posible, a solicitud de los Afiliados y Pensionados con la respectiva aceptación de ofertas y correspondiente selección de modalidad de pensión, por una extrema necesidad económica de sus asesorados, es que realizó la utilización de los documentos investigados.
- Indica que cuando hizo contacto con el señor Orrego para ver la posibilidad de obtener el certificado de ofertas lo antes posible, él le manifestó que era factible, ya que mantenía un contacto con una persona de SONDA, empresa adjudicataria de la transmisión de dichos documentos y que era esta persona amiga de él quien le facilitaba una copia del original antes de que se fuera a correos de Chile para su distribución.
- Indica que el señor Orrego le informó que la obtención del certificado tenía un costo de \$25.000.
- Señala que ante dicha situación accedió a obtener el documento puesto que creyó que era una copia del original, tal como le fue manifestado y cuyo contenido era exactamente el que le llegaría al asesorado por vía de Correos de Chile.

- Agrega que no desconfió en lo absoluto pues corroboró visualmente que eran los mismos valores consignados en la copia que tenía. Es así como finalmente utilizó esos documentos para concluir la tramitación de su asesoría.
- Indica que en la oportunidad en que fue fiscalizada se pudo enterar que los documentos no eran originales y que había sido objeto de un engaño por parte del señor Orrego que pudo corroborar posteriormente por los comentarios del mercado y por todas las suspensiones aplicadas a asesores previsionales y agentes de ventas de Compañías de Seguros.
- Señala que en dicha fiscalización prestó toda su voluntad y colaboración para aclarar la situación, hecho que se manifiesta al abrir voluntariamente su cuenta corriente para que se verificara la transacción realizada al señor Orrego, lo que demuestra que no tenía nada que esconder, puesto que no se habían alterado los valores de pensión y capital de sus asesorados.
- Señala que no existe un mecanismo de comprobación fehaciente de la validez de los certificados de ofertas por ninguno de los partícipes del sistema y por lo tanto le era imposible verificar su autenticidad.
- Agrega que, en consecuencia con ello se pudo dar cuenta que en el Compendio del Sistema de Pensiones, Libro III, Título II, Letra F, Inciso 1 se indica que: *"Su emisión deberá contar con las características necesarias para evitar su adulteración o falsificación"*.
- Pregunta cómo durante el tiempo que lleva operando el sistema se puede comprobar que los documentos son efectivamente válidos si no existen los mecanismos electrónicos que tanto las AFP como las Compañías de Seguros nunca implementaron.
- Señala que por esta investigación fue suspendida por 90 días y recientemente ampliado dicho plazo por 90 días más y, en la actualidad, no tiene su registro vigente.
- Agrega que existen fiscalizados que cometieron las mismas irregularidades y que no han sido suspendidos, ya que éstos utilizaron intermediarios para conseguir el certificado de ofertas, que tenían el mismo origen de adulteración por parte del señor Orrego.
- Concluye que el haber obtenido el certificado directamente a través del señor Orrego se le suspende a diferencia de otros asesores que indirectamente consiguieron el mismo documento y que no son suspendidos.
- Indica que las Compañías de Seguro cuentan con Agentes de Ventas que no han sido suspendidos siendo que si tienen una participación directa y permanente en la utilización de los certificados y que los certificados para dichos agentes son solicitados por los supervisores de ventas de las Compañías de Seguros.

- Señala que, el fiscalizador permitió que las compañías de seguros desvincularan a agentes de ventas, no suspendió a asesores previsionales confesos de estas actuaciones, y asimismo mantiene registros de asesores previsionales sin pólizas de garantía y responsabilidad civil.
- Finaliza sosteniendo que en el desempeño de su actividad no ha actuado de mala fe, ha entregado el servicio de asesoría con dedicación y que no corresponde insinuar la intención de cobrar comisión lo antes posible.

IV.1.2. ANÁLISIS DE LOS DESCARGOS.

En primer lugar, consta que la Investigada alegó el desconocimiento de la falsedad del Certificado de Ofertas SCOMP, sosteniendo que fue víctima de un engaño por parte del Sr. Orrego toda vez que éste le ofreció la obtención anticipada del Certificado de Ofertas SCOMP en una copia original dado que tenía un contacto en la empresa SONDA que se lo podía facilitar por un pago de \$25.000. A lo anterior agregó que, procedió a obtener aquellas copias del Certificado con la finalidad de concluir el trámite de pensión dada las necesidades económicas de sus clientes.

En relación al descargo antes descrito, es necesario tener presente lo dispuesto en el número 7. “Certificado de Ofertas” contenido en las Secciones IV. “Operación del Sistema” y VI. “Alternativas del consultante” de la Norma de Carácter General N° 218 de la CMF, REF.: “*Imparte instrucciones sobre Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión establecido por el artículo 61 bis del D.L. N° 3.500, de 1980.*” de 30 de julio de 2008, y lo dispuesto en el Libro III, Título II, Letra E, Capítulo VII y G, Capítulo VII del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500 de 1980, normas que regulan la utilización de certificados de ofertas, estableciendo expresamente que la recepción de la información de SCOMP emitida al pensionable, es acreditada a través del envío del certificado original.

Sobre el particular, el número 7 de la Sección IV de la NCG N° 218 (número 1, letra F, del Título II, Libro III del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones) señala expresamente:

“El Certificado de Ofertas original será el documento mediante el cual el consultante acreditará la recepción de la información del Sistema. Dentro de los cuatro días hábiles siguientes de ingresada la consulta, el Sistema remitirá al domicilio del consultante, por correo certificado, el original del Certificado de Ofertas que se define en el Título V [número 1, letra F, del Título II, Libro III del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones]. Lo anterior, sin perjuicio de enviarle también una copia a su correo electrónico, en el caso que lo hubiere informado en su solicitud. En ambas comunicaciones deberá señalarse que el documento válido para efectuar la aceptación de una oferta y selección de modalidad, es el Certificado original.” (énfasis agregado).

De tal modo, como se observa de la parte transcrita y de la normativa citada en la Sección III anterior, el único certificado que debe ser utilizado para los trámites de aceptación de ofertas y selección de modalidad de pensión es el certificado original.

Por otra parte, no resulta atendible que la Investigada no se hubiera representado que la entrega de datos personales de los pensionables a un tercero distinto a SCOMP, para la obtención de Certificados de forma irregular y ajena al procedimiento dispuesto por la normativa vigente, contravenía lo establecido en dichas normas respecto a la obtención del Original del Certificado.

En el mismo sentido, resulta del todo inexcusable atender la circunstancia de “engaño” que alude la Investigada, si se considera que, como se ha dicho, accedió indebidamente a un certificado mediante la compra irregular del mismo, en circunstancias que jamás la Investigada debió obtener un documento que no proviniera directamente del afiliado, ya que sólo éste recibe el certificado original, ya sea por correo certificado o solicitando una copia del original al octavo día en la Administradora de Origen.

En dicho contexto, tampoco resultan atendibles las alegaciones de la Investigada en relación con la necesidad económica de sus clientes, toda vez que ello en ningún caso permite desvirtuar los cargos formulados y en ningún caso representa una excepción que permita justificar la conducta de la Investigada, que consistió en usar indebidamente la información de carácter personal de sus clientes (pensionables) para la adquisición de un documento que no era el Certificado de Ofertas emitido por SCOMP en su versión Original, y adicionalmente lo utilizó para los tramites de aceptación de oferta y selección de modalidad en el proceso de pensión.

A mayor abundamiento, cabe considerar que, en su calidad de asesora previsional, la Investigada se encuentra sujeta al cumplimiento de la normativa vigente aplicable a la actividad, y en dicho sentido cabe además considerar que conforme a lo dispuesto por la letra d) del artículo 174 del Decreto Ley N° 3.500 los asesores previsionales deben *“Acreditar los conocimientos suficientes sobre materias previsionales y de seguros.”*

Dado lo anterior, la Investigada no pudo desconocer que el Certificado de Ofertas Original sólo se envía o entrega al afiliado, de modo que cualquier otra fuente o medio para obtenerlo contraviene lo dispuesto en la NCG N° 218.

Asimismo, la Investigada accedió indebidamente a un certificado mediante la obtención irregular del mismo, en circunstancias que ella debió obtener un documento que proviniera directamente del afiliado, ya que es éste quien recibe el certificado original, ya sea por correo certificado o solicitando una copia del original al octavo día en la Administradora de Origen, como consta de lo dispuesto por el párrafo cuarto del punto 7 de la NCG N° 218.

Por otra parte, el permitir que se proporcionaran los datos de sus clientes para efectos de adquirir certificados irregularmente, supone una abierta contravención a lo establecido por los incisos once y doce del artículo 61 bis del Decreto Ley N° 3.500, que al efecto establecen expresamente que:

“Las Administradoras de Fondos de Pensiones, las Compañías de Seguros de Vida y los asesores previsionales que participen en el Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión, serán responsables de la transmisión íntegra de la información de dicho Sistema. Asimismo, deberán resguardar la privacidad de la información que manejen de acuerdo a lo dispuesto en la ley N° 19.628, sobre protección de datos de carácter personal, y quedarán sujetas a las responsabilidades

que en dicha ley se establecen.

El que obtenga beneficio patrimonial ilícito mediante fraude al afiliado o a sus beneficiarios o el que haga uso no autorizado de los datos de éstos, que en virtud de este artículo deban proporcionarse al Sistema o de aquellos contenidos en el listado a que se refiere el artículo 72 bis, será sancionado con las penas establecidas en el artículo 467 del Código Penal, sin perjuicio de las demás sanciones legales o administrativas que correspondan.” (énfasis agregado)

En el mismo sentido, el número 1.1. letra b) de la Norma de Carácter General N° 221 de la CMF, y el Libro V, Título VIII, Capítulo II, Punto 1, Letra b) del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500 de 1980 que dispone expresamente que los asesores previsionales deben: *“Resguardar la privacidad de la información que manejen de sus clientes, teniendo presente lo estipulado en la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada.”*

Ahora bien, respecto de los restantes argumentos esgrimidos por la Investigada en sus descargos, se observa que éstos recaen en hechos diversos de aquellos en cuya virtud se formularon los cargos, a saber:

- a. La inexistencia de mecanismos de comprobación de validez de los Certificados de Oferta por parte de ninguno de los partícipes del sistema.
- b. El hecho que existen otros fiscalizados con las mismas irregularidades que no han sido suspendidos.
- c. El fiscalizador: (i) permitió que las compañías de seguros desvincularan a agentes de ventas; (ii) no suspendió a asesores previsionales confesos; (iii) mantiene en sus registros a asesores sin pólizas de garantía y responsabilidad civil; y (iv) no ha suspendido a las compañías de seguros a pesar de su participación directa y permanente en la utilización del Certificado de Ofertas SCOMP.
- d. No haber actuado de mala fe, sino que, con dedicación, y que no corresponde insinuar la intención de cobrar la comisión lo antes posible.

En relación con los descargos enunciados, cabe hacer presente que tales alegaciones de la Investigada no dicen relación con los cargos formulados y, por tanto, con las infracciones que se le imputan.

Ninguna de dichas argumentaciones permite descartar el uso indebido de la información de sus clientes y de los certificados adulterados -obtenidos irregularmente-, para efectuar la aceptación de ofertas respecto de los casos que se le imputan.

En efecto, independiente que existieran o no mecanismos de comprobación de validez de los Certificados -en las AFPs y en las compañías de seguros-, o que, según sus dichos, otros asesores hubieran incurrido en la misma conducta que la Investigada, -todo lo cual son supuestos que no han sido acreditados- los descargos formulados en esta parte por la Investigada, no logran desvirtuar los cargos que le han sido formulados en los presente autos.

VII. CONCLUSIONES.

En primer lugar, consta en el presente procedimiento que la Investigada recibió datos personales de afiliados que compartió con el señor Orrego, con la finalidad de obtener la versión “Copia adulterada” del Certificado de Ofertas “original” que le permitiera acelerar los procesos de cierre de pensión de sus clientes y asegurar de esa manera el cobro de su comisión, lo que constituye una infracción a lo dispuesto por los incisos once y doce del artículo 61 bis del Decreto Ley N° 3.500 de 1980 que establecen que asesores previsionales deberán: *“resguardar la privacidad de la información que manejen de acuerdo a lo dispuesto en la ley N° 19.628, sobre protección de datos de carácter personal”*, señalando además que: *“el que haga uso no autorizado de los datos de éstos, que en virtud de este artículo deban proporcionarse al Sistema o de aquellos contenidos en el listado a que se refiere el artículo 72 bis, será sancionado con las penas establecidas en el artículo 467 del Código Penal, sin perjuicio de las demás sanciones legales o administrativas que correspondan.”*

Por otra parte, de acuerdo a los antecedentes recabados en el presente procedimiento, consta que la Investigada efectuó cierres de oferta de pensiones utilizando certificados de oferta de pensión no originales, y que correspondían a copias modificadas para tener la apariencia de certificado original. Para ello, la Investigada recurrió a la obtención irregular de dichos certificados solicitándolos directamente al señor Orrego.

La asesoría previsional se encuentra contemplada en el Título XVII del Decreto Ley N° 3.500, y particularmente entre los artículos 171 y 181 del referido cuerpo legal, que tratan del objeto de asesoría previsional, de las entidades de asesoría previsional y los asesores previsionales, sobre la contratación de la asesoría previsional, la obligatoriedad del registro para la prestación de dichos servicios y la prohibición de otorgar incentivos o beneficios diferentes a los propios de la asesoría.

En dicho contexto, el artículo 171 del Decreto Ley N° 3.500 establece más precisamente el objeto de la actividad, señalando al efecto que ella *“...tendrá por objeto otorgar información a los afiliados y beneficiarios del Sistema, considerando de manera integral todos los aspectos que dicen relación con su situación particular y que fueren necesarios para adoptar decisiones informadas de acuerdo a sus necesidades e intereses, en relación con las prestaciones y beneficios que contempla esta ley.”*

Conforme a lo que el legislador ha previsto, la asesoría previsional tiene un rol definido específicamente en el Sistema de Pensiones del país, el cual se encuentra al servicio de todos los afiliados y beneficiarios del sistema. En este sentido, la asesoría cumple una finalidad especial de asistir a quienes así lo estimen necesario en el proceso de elección de una pensión verificándose, por tanto, un rol que requiere primordialmente la confianza entre quien requiere los servicios y quien ofrece la prestación de los mismos.

De tal modo, el legislador ha determinado en el referido Título XVII del Decreto Ley N° 3.500 aquellas materias referidas a la asesoría previsional que deben regularse especialmente y, en consecuencia, ha determinado que la asesoría previsional debe encontrarse bajo la fiscalización de los órganos que la misma ley designa y que corresponden a la Superintendencia de Pensiones y a la Comisión para el Mercado Financiero.

Lo anterior, se refleja en lo dispuesto en el artículo 172 del Decreto Ley N° 3.500 que crea el Registro de Asesores Previsionales, disposición que indica *“Créase el Registro de Asesores Previsionales, que mantendrán en forma conjunta las Superintendencias de Pensiones y de Valores y Seguros, en el cual deberán inscribirse las personas o entidades que desarrollen la actividad de asesoría previsional a que alude el artículo anterior.”*, lo que se traduce en que hoy en día la fiscalización de la actividad corresponde a la Comisión para el Mercado Financiero y la Superintendencia de Pensiones en forma conjunta, como además lo refrenda expresamente el inciso tercero del artículo 176 siguiente.

Ahora bien, en este contexto regulatorio, el artículo 61 bis del Decreto Ley N° 3.500, que regula el Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP), ha dispuesto la forma en que los afiliados o sus beneficiarios pueden optar por una modalidad de pensión, estableciendo que, para ello, deberán recibir la información que les sea entregada por el mismo sistema. Asimismo, conforme a dicha disposición son partícipes del sistema SCOMP, las Administradoras de Fondos de Pensiones, las Compañías de Seguros de Vida y los asesores previsionales *“previamente autorizados por las Superintendencias de Pensiones y de Valores y Seguros.”*, regulando las responsabilidades que les caben a los referidos partícipes del sistema en el uso de la información de los pensionables en los incisos décimo primero y décimo segundo siguientes.

En este sentido, las normas impartidas por la Superintendencia de Pensiones a través del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones del Decreto Ley N° 3.500 de 1980 y la Comisión para el Mercado Financiero a través de las Normas de Carácter General N° 221 y N° 218, han venido a regular, tanto la actividad de los asesores previsionales como aquellas materias específicas relacionadas con el SCOMP, tal como consta de las atribuciones que les han sido conferidas a ambos órganos de la administración del Estado por el Título XVII del Decreto Ley N° 3.500 y el inciso décimo tercero del artículo 61 bis del mismo cuerpo legal.

Del tenor de la regulación legal y administrativa vigente antes referida, consta que es una obligación legal expresa de los asesores previsionales el resguardar la privacidad de la información que manejen en su rol de asesoría y, que en dicho contexto, les está prohibido hacer uso no autorizado de la información que los afiliados y sus beneficiarios deben proporcionar al SCOMP, como consta de los reiteradamente citados incisos décimo primero y décimo segundo del artículo 61 bis del Decreto Ley N° 3.500 de 1980.

Por otra parte, de la regulación que tanto la SP como la CMF han emitido a efectos de regular el funcionamiento del SCOMP se derivan obligaciones expresas para los partícipes del sistema. En este sentido, el número 7 de la Sección IV de la Norma de Carácter General N° 218 de la CMF y el Libro III, Título II, Letra E, Capítulo VII del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones de la SP establecen que: ***“El Certificado de Ofertas original será el documento mediante el cual el consultante acreditará la recepción de la información del Sistema. Dentro de los cuatro días hábiles siguientes de ingresada la consulta, el Sistema remitirá al domicilio del consultante, por correo certificado, el original del Certificado de Ofertas que se define en el Título V [número 1, letra F, del Título II, Libro III del Compendio de Normas del Sistema de***

Pensiones]. *Lo anterior, sin perjuicio de enviarle también una copia a su correo electrónico, en el caso que lo hubiere informado en su solicitud. En ambas comunicaciones deberá señalarse que el documento válido para efectuar la aceptación de una oferta y selección de modalidad, es el Certificado original”.*

De tal modo, en lo que respecta a la regulación del sistema SCOMP, como consta de la norma citada y otras secciones de la misma que han sido reseñadas en la sección relativa a las normas aplicables de la presente resolución, es indudable que la norma ha establecido como requisito indispensable de todo el procedimiento de ofertas y selección de modalidades de pensión, la utilización de certificados originales los cuales son remitidos directamente al domicilio del consultante por carta certificada.

A mayor abundamiento cabe considerar que el legislador, respecto de los asesores previsionales ha contemplado un régimen regulatorio que exige dentro de los requisitos que deben ser cumplidos periódicamente, la acreditación de conocimientos suficientes sobre materias previsionales y de seguros, como consta de lo establecido expresamente por la letra d) del inciso primero del artículo 174 del Decreto Ley N° 3.500 y del inciso segundo de la misma disposición, de forma que no resulta atendible que un asesor previsional ignore la normativa que específicamente regula su actividad, debiendo considerarse que dichos asesores, en el desarrollo de sus funciones deben encontrarse continuamente informados de sus deberes y obligaciones, siendo, por tanto, altamente reprochable una infracción que vulnere directamente las obligaciones establecidas expresamente por la normativa dictada a su respecto.

En este sentido, el hecho que un asesor previsional proporcione información relativa a sus clientes que ha sido obtenida en el contexto de los servicios prestados por el asesor, para fines ilícitos, supone no sólo la vulneración de la relación de confianza erigida como parte indivisible del servicio mismo, sino también la infracción de una norma legal expresa, que prohíbe a los partícipes del sistema hacer uso no autorizado de los datos de los afiliados. Enseguida, un asesor previsional que entregue tales datos para la generación de un certificado en vulneración de la norma y luego, utilice dicho certificado obtenido en forma ilícita infringe directamente lo dispuesto por el artículo 61 bis, la NCG N° 218 y lo dispuesto en el Libro III, Título II, Letras E, F, G y M del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones.

Asimismo, el uso de un certificado no original a través de las versiones denominadas “copias” es una conducta orientada a infringir directamente la normativa vigente, que regula expresamente el uso de certificados originales requiriendo su utilización en toda la descripción del procedimiento que consta en la Norma de Carácter General N° 218 y en el Libro III, Título II, Letras E, F, G y M del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, antes citados. Asimismo, las referidas normas regulan expresamente la forma de envío, recepción y los plazos para la emisión de certificados. En este sentido, el uso de certificados no originales y el cierre de procesos de aceptación de ofertas en contravención a los procedimientos establecidos por normativa administrativa impartida por la Superintendencia de Pensiones y la Comisión para el Mercado Financiero, implica una infracción manifiesta de la normativa vigente que debe ser sancionada.

La Investigada, como consta del expediente administrativo formado en el presente procedimiento, ha utilizado información de al menos 7 de sus clientes, como consta de lo expuesto en las Secciones IV y V de la presente Resolución en una forma diversa al objeto para el cual ellos le han confiado dicha información y, más precisamente, desplegando una conducta positiva cuyo único fin es la contravención de la normativa vigente, esto es, la obtención de un certificado no original con la finalidad de adelantar los procesos de pensión de sus clientes, lo que eventualmente pudo llevar a que por la premura, los clientes o afiliados no analizaran cabalmente las ofertas contenidas en los certificados.

Todo lo anterior, para cerrar el proceso de aceptación de ofertas en infracción al procedimiento establecido en la referida normativa, realizando además la aceptación de ofertas con certificados no originales en al menos 7 casos. Lo anterior, asimismo, supone una infracción a lo dispuesto Norma de Carácter General N° 218, y en el Libro III, Título II, Letra M, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500 de 1980, que requiere del cumplimiento de normas específicas en cuanto al uso de certificados originales en el cierre de pensiones, dado que la Investigada conocía o no podía desconocer que el certificado utilizado para la aceptación de ofertas no había sido obtenido de forma regular.

De tal modo, una conducta que tenga por objeto vulnerar un régimen que ha establecido expresamente el carácter reservado de la información que los participantes manejan y las normas relativas a los certificados utilizados por ellos, no permite otra conclusión que sancionar a quienes, en el ejercicio de una función que la ley regula especialmente, han incurrido en una infracción grave, que no sólo pone en riesgo a quienes se relacionan con el asesor previsional respecto del cual contratan los servicios, sino que el mismo sistema de ofertas y aceptación de montos de pensión que rige actualmente en el país, y del cual dependen las pensiones de todos los afiliados y beneficiarios del Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500.

VIII. DECISIÓN.

VIII.1. Sobre la prescripción de parte de los casos imputados.

Sin perjuicio que no ha sido alegado en los presentes autos, se observa que respecto de la aceptación de ofertas por parte de la Investigada en los casos que han sido acreditados de la investigación, existen 3 cierres que fueron efectuados con fechas 3 de marzo, 12 de febrero y 4 de febrero, todos de 2015.

De tal forma, y de acuerdo a lo establecido en el artículo 33 del Decreto Ley N° 3538 de 1980, no se *“podrá sancionar a un infractor luego de transcurridos cuatro años desde la fecha en que hubiere terminado de cometer el hecho constitutivo de infracción o de ocurrir la omisión sancionada.”*, las sanciones a aplicar respecto de la Investigada no considerarán los 3 casos antes individualizados, pues respecto de ellos, de acuerdo a las disposiciones legales vigentes, las atribuciones sancionatorias de este Servicio han caducado.

VIII.2. Respetto del cargo N° 1: Infracción a lo dispuesto incisos once y doce del artículo 61 bis del D.L. N° 3.500 de 1980 y número 1.1. letra b) de la Norma de Carácter General N° 221; y en el Libro V, Título VIII, Capítulo II, Punto 1, Letra b) del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500 de 1980, ya que, de acuerdo a lo expuesto precedentemente, la Investigada, en el periodo de junio de 2015 a octubre de 2017, no resguardó la privacidad de la información de 4 de sus clientes, haciendo uso no autorizado de sus datos personales.

Que, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero y el Superintendente de Pensiones han considerado y ponderado las presentaciones, antecedentes y pruebas contenidas y hechas valer en el procedimiento administrativo, llegando al convencimiento que respecto a los 4 casos que se le han imputado a la Investigada, ésta hizo uso de información de afiliados sin la autorización de los mismos, utilizando dichos antecedentes para un fin ilícito, esto es, la obtención de un certificado para llevar a cabo el procedimiento de aceptación de ofertas y selección de modalidad de pensión en infracción a la normativa vigente. Todo lo anterior, vulnerando lo establecido en los incisos 11 y 12 del artículo 61 bis del Decreto Ley N° 3.500, la NCG N° 218 y el Compendio de Normas del Sistema de Pensiones

VIII.3. Respetto del cargo 2: Infracción al número 7 de la Sección IV, a la Sección V, a la Sección VI, el número 2 de la Sección XII de la NCG N° 218 de la CMF; y en el Libro III, Título II, Letras E, F, G y M capítulo II del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500 de 1980, en tanto la Investigada, en el periodo de junio de 2015 a octubre de 2017, efectuó en 4 casos, la aceptación de oferta y selección de modalidad de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP versión “Originales”.

Que, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero y el Superintendente de Pensiones han considerado y ponderado las presentaciones, antecedentes y pruebas contenidas y hechos valer en el procedimiento administrativo, llegando al convencimiento que se ha verificado la infracción imputada respecto de 4 casos, en los cuales la Investigada utilizó certificados adulterados para la aceptación de ofertas y selección de modalidad de pensión

VIII.4. Que, para determinar el monto de la sanción que se resuelve aplicar, además de la consideración y ponderación de todos los antecedentes incluidos y hechos valer en el procedimiento administrativo, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero y el Superintendente de Pensiones han tenido en consideración los parámetros que establece la legislación aplicable a este procedimiento administrativo, especialmente:

i. La gravedad de las conductas, por cuanto, corresponden a infracciones a la legislación vigente y la normativa dictada por estos Servicios, que puso en riesgo la transparencia y la confianza en el sistema de pensiones del D.L. N° 3.500.

ii. En atención a la naturaleza de la infracción, se observa que la Investigada ha obtenido un beneficio económico con motivo de haber hecho uso no

autorizado de los datos de sus clientes, así como de certificados versión “Copia Adulterada”, al asegurar y adelantar sus comisiones cerrando en forma anticipada ofertas de pensión en infracción a la norma.

iii. El riesgo causado al correcto funcionamiento del sistema de pensiones, en consideración a que la Investigada utilizó información de los afiliados para efectos de obtener certificados de oferta adulterados para efectos de obtener el cierre de pensiones en un plazo menor al que prescribe la normativa vigente, incorporando de esta manera un documento no oficial al sistema, que le permitió la aceptación de ofertas, arriesgando gravemente la integridad del sistema de pensiones de este país.

iv. La Investigada no ha desvirtuado su participación en los hechos imputados.

v. En relación con la existencia de sanciones previas aplicadas a la Investigada por estos Servicios, figura:

- Resolución Exenta N° 211 de fecha 30 de julio de 2003, consistente en una multa de 50 UF, por infracción a los artículos 10 N° 1 del Decreto Supremo de Hacienda N° 863 de 1989,

vi. La capacidad económica de la Investigada. Sobre la base de la información proporcionada por el sistema SCOMP en respuesta al Oficio Reservado N° 27940 de fecha 20 de diciembre de 2018 de la SP, se pudo constatar que durante el año 2017, por concepto de asesoramiento, ventas de rentas vitalicias y retiros programados, presentó un ingreso de UF 1.077,08.

vii. Estos Servicios no ha aplicado sanciones con anterioridad a otras personas sujetas a su fiscalización, por análogas circunstancias.

VIII.5. Sobre la colaboración prestada por la Investigada.

Conforme consta del expediente formado en el presente procedimiento y lo informado por el Fiscal de la Unidad de Investigación de la Comisión para el Mercado Financiero y el Intendente de Fiscalización de Prestadores Públicos y Privados de la Superintendencia de Pensiones, la Investigada colaboró con la investigación efectuada, toda vez que en la etapa de investigación afirmó haber adquirido Certificados de Ofertas SCOMP del Sr. Andrés Orrego, aun cuando señaló que no tenía conocimiento de que estos eran una copia adulterada. Por otra parte, de acuerdo consta de su declaración, la Investigada hizo entrega de un comprobante de transferencia bancaria efectuada desde su cuenta corriente del Banco de Chile a la cuenta del Sr. Orrego por concepto de pago por el Certificado de Ofertas SCOMP que él proveía.

De tal modo, en la determinación de la sanción a aplicar se considerará la colaboración prestada aplicando una rebaja del 10% del total de la multa.

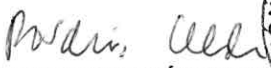
VIII.6. Que, en virtud de todo lo anterior y las disposiciones señaladas en los vistos, el Consejo para el Mercado Financiero, en Sesión Extraordinaria N° 45, de 5 de abril de 2019, con la asistencia de su Presidente (s) doña Rosario Celedón Förster y los Comisionados Christian Larraín Pizarro, Kevin Cowan Logan y Mauricio Larraín Errázuriz, y el señor Superintendente de Pensiones, dictó esta Resolución.

EL CONSEJO DE LA COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO, POR LA UNANIMIDAD DE LOS COMISIONADOS ROSARIO CELEDÓN FÖRSTER, CHRISTIAN LARRAÍN PIZARRO, KEVIN COWAN LOGAN Y MAURICIO LARRAÍN ERRÁZURIZ, Y EL SEÑOR SUPERINTENDENTE DE PENSIONES, RESUELVEN:

1. Aplicar a la señora Marisol Valdivieso Ortiz, RUT N°9.819.999-3, **la sanción de MULTA ascendente a 180 Unidades de Fomento**, como resultado de una rebaja del 10% a la multa de 200 Unidades de Fomento que correspondía aplicar, y **SUSPENSIÓN por 9 meses por infracción a lo dispuesto incisos once y doce del artículo 61 bis del D.L. N° 3.500 de 1980 y número 1.1. letra b) de la Norma de Carácter General N° 221; y en el Libro V, Título VIII, Capítulo II, Punto 1, Letra b) del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500 de 1980 y número 7 de la Sección IV, a la Sección V, la Sección VI, el número 2 de la Sección XII de la NCG N° 218 de la CMF; y en el Libro III, Título II, Letras E, F, G y M capítulo II del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500 de 1980.**
2. Remítase al sancionado, copia de la presente Resolución, 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, conforme su texto reemplazado por el artículo primero de la Ley N° 21.000.
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 dichos comprobantes, la Comisión informará a la Tesorería General de la Republica que no cuenta con el respaldo de pago de las presentes multas, a fin que ésta efectúe el cobro de las mismas.
5. Se hace presente que contra la presente Resolución procede el recurso de reposición establecido en el artículo 69 del Decreto Ley N° 3.538 de 1980, conforme su texto reemplazado por el artículo primero de la Ley N° 21.000, 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.


ROSARIO CELEDÓN FORSTER
PRESIDENTE (S)
COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO


PRESIDENTE
SUBROGANTE


OSVALDO MACÍAS MUÑOZ
SUPERINTENDENTE
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES


SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES


CHRISTIAN EDUARDO LARRAÍN PIZARRO
COMISIONADO
COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO


KEVIN NOEL COWAN LOGAN
COMISIONADO
COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO


MAURICIO LARRAÍN ERRAZURIZ
COMISIONADO
COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO