



**REF.: APLICA SANCIONES QUE INDICA AL  
ASESOR PREVISIONAL SEÑOR  
HERNÁN ENRIQUE PALACIOS  
SALAZAR.**

---

**SANTIAGO, 18 DE ABRIL DE 2019**

**RESOLUCION EXENTA CMF N° 2.180**

**RESOLUCION EXENTA SP N° 40**

**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, 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 por un asesor previsional, asociado a un cierre de pensión efectuado por don Andrés Orrego Arriagada 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 Sr. Orrego Arriagada.
- 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, a 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° 15 de 10 de agosto de 2018, la Unidad de Investigación de la Comisión para el Mercado Financiero resolvió iniciar investigación respecto del asesor previsional don Hernán Palacios Salazar (en adelante, “el Investigado”), 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 2 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 del Investigado mediante Resolución N°3.166, por cuanto el referido Investigado no habría dado cumplimiento a las disposiciones que regulan el SCOMP. Dicha suspensión fue mantenida mediante Resolución Exenta N° 3.216 de 3 de agosto de 2018 que ejecutó acuerdo de la Comisión para el Mercado Financiero adoptado en sesión extraordinaria N° 21 de 2018.
- 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°11/2018, el Equipo de Investigación conformado por 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 del Investigado en la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP adulterados, en los procesos de cierre de pensión, según la denuncia contenida en Minuta Reservada N°026 de 6 de julio de 2018 de la Intendencia de Seguros de la CMF.
- I.8 Mediante el Oficio Reservado UI - IF N° 004/2018 de fecha 19 de octubre de 2018, en adelante el “Oficio de Cargos”, que rola a fojas 1089 y siguientes del expediente administrativo, el Equipo de Investigación formuló cargos al Sr. **Hernán Palacios Salazar**.
- I.9 Con fecha 9 de noviembre de 2018, el Investigado solicitó prórroga del plazo para presentar sus descargos, según consta a fojas 1119 y siguientes del expediente administrativo.
- I.10 Con fecha 22 de noviembre de 2018, el Investigado formuló sus descargos, rolantes a fojas 1125 del expediente administrativo.

- I.11 Con fecha 30 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° 057/2018, que rola a fojas 1152 del expediente administrativo.
- I.12 El término probatorio venció el día 14 de diciembre de 2018, por lo que, no existiendo diligencias ni gestiones pendientes, mediante Oficio Reservado UI-IF N° 09/2019, de 4 de enero de 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.13 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.13.1 El Investigado se encuentra inscrito bajo el N°550 del Registro de Asesores Previsionales que lleva la CMF en conjunto con la SP, desde abril de 2011 hasta la fecha.

I.13.2. En ejercicio de tal función, el Investigado entre julio 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, el Investigado realizó un uso no autorizado de la información personal de sus clientes, recopilada producto de la asesoría previsional prestada a ellos, para acelerar los trámites de pensión bajo su asesoría y con ello obtener la correspondiente comisión por el caso.

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

<b>N° Solicitud Oferta</b>	<b>Fecha Solicitud Oferta</b>	<b>Fecha Emisión Certificado Oferta</b>	<b>Fecha Selección Modalidad</b>
748853-01	25-10-2017	31-10-2017	03-11-2017
659831-01	22-06-2016	28-06-2016	30-06-2016
648822-01	02-05-2016	05-05-2016	06-05-2016
643878-01	06-04-2016	11-04-2016	13-04-2016
635025-01	23-02-2016	01-03-2016	01-03-2016
605494-01	08-09-2015	11-09-2015	14-09-2015
595291-01	09-07-2015	14-07-2015	15-07-2015

- I.13.3 El Investigado, entre julio 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.13.4 El Investigado le envió, 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.13.5 El Investigado pagó al Sr. Orrego Arriagada \$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.13.6 Mediante Resolución N° 4.788 dictada por la CMF el día 26 de octubre de 2018, se prorrogó la suspensión de las actividades de asesoría previsional del Investigado por el plazo de noventa días a contar de expiración del plazo que se encontraba en curso.

## II. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

### II.1 FORMULACIÓN DE CARGOS.

Mediante Oficio Reservado UI-IF N°004/2018 de fecha 19 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:

***“II.1.1. 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 Norma de Carácter General N° 221 de la CMF 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, el asesor previsional Sr. Palacios, en el periodo de julio de 2015 a noviembre 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.***

***II.1.2. 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 el asesor previsional Sr. Palacios, en el periodo de julio de 2015 a noviembre 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. Con fecha 22 de noviembre de 2018, el Sr. Iván Rodríguez Chávez, en representación del Investigado, presentó sus descargos a los cargos formulados mediante Oficio UI-IF N°004/2018 de fecha 19 de octubre de 2018, señalando diversas diligencias probatorias a realizar, entre los cuales se solicitó la remisión de oficios a SCOMP S.A.; a A.F.P. Capital S.A.; a A.F.P. Habitat S.A.; a A.F.P. Modelo S.A.; a A.F.P. Provida S.A.; a la SP y a la CMF.

II.2.2. Mediante Oficio Reservado UI - IF N° 057/2018, en virtud de lo dispuesto por el artículo 49 de la Ley de la Comisión para el Mercado Financiero se decretó la apertura de un término probatorio de 10 días hábiles contados desde la notificación del referido oficio.

II.2.3. Mediante Oficio Reservado UI-IF N° 058/2018 se solicitó al Gerente General de SCOMP S.A. que informara: *“1) si los datos personales contenidos en la Solicitud de Oferta y en el Certificado de Ofertas SCOMP, quedan expuestos a los operadores del sistema previsional, una vez que se solicita una Oferta Externa a cualquier compañía o a todas ellas.”; para que informara 2) “si el asesor previsional, don Hernán Palacios Salazar, solicitó ofertas externas en todas y cada una de las carpetas de clientes, cuestionadas por los cargos que se le formulan.”.*

II.2.4. Mediante Oficio Reservado N° 059/2018 se solicitó al Gerente General de A.F.P. Capital S.A. que informara sobre: *“si el Certificado de Ofertas presentado (...) [individualizó a dos afiliados en trámite de pensión, clientes del Investigado] les permitió aceptar la oferta y seleccionar la modalidad de pensión durante el proceso respectivo.”.*

II.2.5. Mediante Oficio Reservado N° 060/2018 se solicitó al Gerente General de A.F.P. Habitat S.A. que informara sobre: *“si el Certificado de Ofertas presentado por (...) [individualizó a dos afiliados en trámite de pensión, clientes del Investigado], les permitió aceptar la oferta y seleccionar la modalidad de pensión durante el proceso respectivo.”.*

II.2.6. Mediante Oficio Reservado N° 061/2018 se solicitó al Gerente General de A.F.P. Modelo S.A. que informara sobre: *“si el Certificado de Ofertas presentado por el pensionable [individualizó a un afiliado en trámite de pensión, cliente del Investigado], le permitió aceptar la oferta y seleccionar la modalidad de pensión durante el proceso respectivo.”.*

II.2.7. Mediante Oficio Reservado N° 062/2018 se solicitó al Gerente General de A.F.P. Provida S.A. que informara sobre: *“si el Certificado de Ofertas presentado por el (...) [individualizó a dos afiliados en trámite de pensión, clientes del Investigado], les permitió aceptar la oferta y seleccionar la modalidad de pensión sin ser cuestionados en cuanto a su autenticidad.”.*

II.2.8. Mediante Oficios Reservados UI-IF N° 063/2018 y 064/2018 se solicitó a la Superintendencia de Pensiones y a la Comisión para el Mercado Financiero, respectivamente, para que informaran: *“si don Hernán Palacios Salazar ha sido sancionado anteriormente por infracción administrativa a la normativa sobre pensiones o cualquiera otra normativa sujeta a la fiscalización de la Comisión o de la Superintendencia.”*

II.2.9. Con fecha 5 de diciembre de 2018, mediante carta GG 151/18, el Gerente General de SCOMP S.A. remitió informe solicitado en Oficio Reservado UI-IF N° 058/2018.

II.2.10. Con fecha 6 de diciembre de 2018, en carta GG N° 768/2018, el Gerente General de A.F.P. Habitat S.A. remitió informe solicitado en Oficio Reservado UI-IF N° 060/2018.

II.2.11. Con fecha 6 de diciembre de 2018, la CMF dio respuesta a lo solicitado en Oficio Reservado UI-IF N° 064/2018.

II.2.12. Con fecha 7 de diciembre de 2018, mediante carta 604/DSC, el Gerente General de A.F.P. Provida S.A. remitió informe solicitado en Oficio Reservado UI-IF N° 062/2018.

II.2.13. Con fecha 7 de diciembre de 2018, en carta GG N° 3061, el Gerente General de A.F.P. Modelo S.A. remitió informe solicitado en Oficio Reservado UI-IF N° 061/2018

II.2.14. Con fecha 13 de diciembre de 2018, el Gerente General de A.F.P. Capital S.A. remitió informe solicitado en Oficio Reservado UI-IF N° 059/2018

II.2.15. Con fecha 4 de enero de 2019, el Intendente de Fiscalización de Prestadores Públicos y Privados de la Superintendencia de Pensiones y el Fiscal de la Unidad de Investigación de la Comisión para el Mercado Financiero, remitieron oficio Reservado UI-IF N° 09/2019 al señor Superintendente de Pensiones y al Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero que contiene informe final de investigación y acompaña expediente administrativo conforme lo establecido en el inciso segundo del artículo 51 de la Ley de la Comisión para el Mercado Financiero.

II.2.16. Mediante Resolución Exenta N° 281 de 16 de enero de 2019, dictada por la CMF, se procedió a mantener la suspensión de las actividades de asesoría previsional del Investigado por un plazo de 90 días a contar de la expiración de la suspensión que se encontraba en curso.

II.2.17. A través de Oficio Reservado N° 45 de 18 de enero de 2019, la Comisión para el Mercado Financiero y la Superintendencia de Pensiones procedieron a citar al Investigado a audiencia, con el propósito 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.2.18. Posteriormente, con fecha 23 de enero de 2019, el Investigado dio respuesta al Oficio Reservado N° 45 de 2019 señalado que concurriría a la audiencia fijada para el día 23 de enero de 2019, en su representación, el señor Iván Rodríguez Chávez.

II.2.19. Con fecha 23 de enero de 2019 se celebró audiencia fijada por Oficio Reservado N°45 de 2019 en donde el representante del Investigado 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.”*

III.8. Por su parte la Sección V de la misma norma y el Libro III, Título II, Letra F, numeral 1., 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 Conductora, Carátula y la Información de Montos de Pensión a las menciones establecidas en la misma norma.

III.9. La Sección VI de la Norma 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.”*

III.10. 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 un proceso de pensión.
  - 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 un cliente.
- f. Oficio Ordinario N°16.497 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. Acta de Fiscalización y Entrega de Documentos y/u Objetos, de fecha 30 de julio de 2018 a través de la cual el Investigado proporcionó carpetas referidas al cierre de pensiones correspondiente a 11 clientes.
3. 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 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.
4. Minuta Reservada N° 059 de la Intendencia de Seguros de la CMF, de fecha 2 de octubre de 2018, mediante la cual denuncia eventuales infracciones en que habría incurrido el Investigado y acompaña documentos, entre los cuales se encuentran los números de seguimiento de los envíos de Correos de Chile que contenían los Certificados de Ofertas SCOMP versión "Original" de los clientes del Investigado.

Aquella Minuta, adicionalmente, concluye lo siguiente:

*“POSIBLES INFRACCIONES ASESOR PREVISIONAL SEÑOR PALACIOS SALAZAR*

*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.”*

5. Oficio Reservado UI N° 462 de fecha 5 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° 059.
6. Respuesta de la Intendencia de Seguros de la CMF a Oficio Reservado UI N° 462 por medio de Minuta Reservada N° 073 de fecha 10 de octubre de 2018, por medio de la cual la Intendencia de Seguros acompaña la información correspondiente a “Bitácora de Eventos” a SCOMP.

**B. Declaraciones recogidas durante la investigación:**

1. Declaración de fecha 30 de julio de 2018 prestada por el Investigado ante funcionarios de la SP, de la Intendencia de Seguros y de la Unidad de Investigación de la CMF, ocasión en la que fue consultado para que “(...) informe si ha utilizado Certificados de Oferta de SCOMP modificados, esto es, si ha utilizado una copia del mismo modificada electrónicamente para sea “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° 74885301 referida al cliente(...) [individualiza con nombre y RUT a un afiliado], cuya solicitud de oferta fue ingresada el día 25 de octubre de 2017, la aceptación de la oferta es el día 3 de noviembre de 2017 y la carta del certificado original llegó al domicilio del Sr. Veas el día 6 de noviembre de 2017.”, señalando el Investigado lo siguiente: “**En ese caso yo usé el certificado modificado, llamé al Sr. Orrego**”. (énfasis agregado).

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.**”



<p style="text-align: center;"><b>MINISTERIO DE ECONOMÍA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>SCOP</b></p> <p style="text-align: right;">ORIGINAL</p> <p style="text-align: center;">CERTIFICADO DE OFERTAS PENSIONES DE VEJEZ</p> <p style="text-align: right;">Santiago, 15 de Junio de 2018.</p> <p>Señor: _____</p> <p><b>NOMBRE</b> <b>DIRECCIÓN</b> <b>COMUNA</b> <b>SAUTIAO</b></p> <p style="text-align: right;">(DTT)</p> <p><b>Señor:</b></p> <p>En respuesta a su solicitud de ofertas de pensión y en cumplimiento de la normativa de las Superintendencias de Pensiones y de Valores y Seguros, adjuntamos el certificado de Ofertas de Montos de Pensión, único documento válido para aceptar una oferta y seleccionar una modalidad de pensión.</p> <p>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.</p> <p>En este Certificado usted podrá revisar en detalle las ofertas de pensión en las modalidades que ha solicitado.</p> <p>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 Salud.</p> <p>En caso de elegir la modalidad de Retiro Programado, usted debe acudir a su AFP o a la Administradora seleccionada.</p> <p>En caso de preferir una Renta Vitalicia usted puede:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Optar por una de las ofertas de este Certificado. Para aceptar esta en su AFP o en la Compañía de Seguros que la ofrece.</li> <li>• Solicitar una oferta externa en una compañía de seguros (oferta adicional a las indicadas 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.</li> </ul> <p>Si no se ha decidido por ninguna de las opciones anteriores, tiene las siguientes alternativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Haber una nueva Solicitud de Ofertas.</li> <li>• Solicitar en su AFP un nuevo Certificado de Salud e iniciar todo el proceso nuevamente.</li> <li>• Postergar su decisión de pensionarse, hasta cuando usted lo estime conveniente.</li> <li>• Solicitar un monto 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.</li> </ul> <p>Alineamiento: Dirección de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión</p> <p>Ref. Código Consulta: T8</p> <p style="text-align: center;">AL REVERSO ENCONTRARÁ LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS MODALIDADES DE PENSIÓN</p>
--	---

2. Transferencias realizadas por el Investigado desde su cuenta del Banco Estado a la cuenta corriente del Banco Estado del Sr. Andrés Orrego, entre los días 28 de enero de 2015 y 26 de febrero de 2016, según información de las cuentas bancarias del Sr. Orrego obtenida por medio del levantamiento del secreto bancario decretado por resolución de fecha 10 de agosto de 2018 del Ministro de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago designada para dichos efectos conforme el numeral 5 del artículo 5 del D.L. N° 3538, que corresponden a las siguientes:

Fecha Op.	Nombre Origen	Rut Origen	Monto
28-01-2015	Hernán Enrique Palacios Salazar	7809867-8	\$ 25.000
28-01-2015	Hernán Enrique Palacios Salazar	7809867-8	\$ 25.000
14-07-2015	Hernán Enrique Palacios Salazar	7809867-8	\$ 25.000
11-09-2015	Hernán Enrique Palacios Salazar	7809867-8	\$ 25.000
11-01-2016	Hernán Enrique Palacios Salazar	7809867-8	\$ 25.000
16-02-2016	Hernán Enrique Palacios Salazar	7809867-8	\$ 25.000
26-02-2016	Hernán Enrique Palacios Salazar	7809867-8	\$ 25.000

## V. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS.

A partir de los hechos descritos y acreditados a través de los medios de prueba detallados, en relación con las normas citadas en la Sección III, todas de la presente Resolución, es posible observar que, en

la especie, se configuran graves y reiteradas infracciones a la legislación y normativa vigente por parte del Investigado.

En efecto, con ocasión de las presentaciones realizadas por el gerente general de SCOMP con fecha 14 de junio de 2018 y por el asesor previsional 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, se realizó una serie de procedimientos investigativos con el propósito 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 así 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 del Investigado 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 email a la cuenta de correo electrónico [previsión@live.cl](mailto:previsión@live.cl), cuenta 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 peticionario, en este caso, el Investigado (a través del correo [hernanpalacios@hotmail.com](mailto:hernanpalacios@hotmail.com)).

Del levantamiento anterior, se detectó una serie de elementos que permitieron configurar la realización de las conductas antes descritas y la consecuente participación del Investigado 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° 59 de fecha 2 de octubre de 2018, la Intendencia de Seguros proporcionó 11 expedientes de clientes del Investigado 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 Certificado Copia	Fecha Aceptación Oferta	Fecha Selección Modalidad
748853-01	25-10-2017	31-10-2017	03-11-2017	03-11-2017

Nº solicitud oferta	Fecha Solicitud Oferta	Fecha emisión Certificado Copia	Fecha Aceptación Oferta	Fecha Selección Modalidad
659831-01	22-06-2016	28-06-2016	30-06-2016	30-06-2016
648822-01	02-05-2016	05-05-2016	06-05-2016	06-05-2016
643878-01	06-04-2016	11-04-2016	13-04-2016	13-04-2016
635025-01	23-02-2016	26-02-2016	01-03-2016	01-03-2016
626319-01	06-01-2016	11-01-2016	12-01-2016	12-01-2016
615750-01	06-11-2015	11-11-2015	12-11-2015	12-11-2015
613615-01	02-11-2015	05-11-2015	09-11-2015	09-11-2015
605494-01	08-09-2015	11-09-2015	14-09-2015	14-09-2015
599325-01	04-08-2015	07-08-2015	11-08-2015	11-08-2015
595291-01	09-07-2015	14-07-2015	15-07-2015	15-07-2015

**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 del Investigado, él remitió vía correo electrónico los Certificados Ofertas SCOMP Copia y las Solicitudes de Ofertas al Sr. Orrego, documentos que contienen datos personales de afiliados y que ellos le proporcionaron exclusivamente al Investigado para los trámites de sus procesos de pensión. 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 en declaración prestada ante el Equipo de Investigación informó 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 el Investigado en su declaración de fecha 30 de julio 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 del Decreto Ley N° 3.538 respecto de las cuentas del Sr. Orrego, el Equipo de Investigación detectó 7 transferencias efectuadas en favor de aquél por el Investigado.

Fecha Op.	Nombre Origen	Rut Origen	Monto
28-01-2015	Hernán Enrique Palacios Salazar	7809867-8	\$ 25.000
28-01-2015	Hernán Enrique Palacios Salazar	7809867-8	\$ 25.000
14-07-2015	Hernán Enrique Palacios Salazar	7809867-8	\$ 25.000
11-09-2015	Hernán Enrique Palacios Salazar	7809867-8	\$ 25.000
11-01-2016	Hernán Enrique Palacios Salazar	7809867-8	\$ 25.000
16-02-2016	Hernán Enrique Palacios Salazar	7809867-8	\$ 25.000
26-02-2016	Hernán Enrique Palacios Salazar	7809867-8	\$ 25.000

Los elementos antes descritos, llevan a concluir lo siguiente:

- i) El Investigado 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 email por el Investigado, 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” al Investigado a través de correo electrónico; y
- iv) El Investigado realizó 7 transferencias desde su cuenta corriente del Banco Estado entre los días 28 de enero de 2015 y 26 de febrero de 2016, a la cuenta corriente del Banco Estado del Sr. Orrego, que corresponden al pago de 7 Certificados de Oferta SCOMP versión “Copia adulterada”.

### C. Antecedentes proporcionados por SCOMP S.A.

Se analizaron las bitácoras de acceso a SCOMP, proporcionadas por la Intendencia de Seguros de la CMF mediante Minuta Reservada N° 073, a efectos de precisar la fecha de emisión del Certificado de Ofertas SCOMP versión “Copia” y la fecha de aceptación de oferta y selección de modalidad para cada uno de los 11 casos del Investigado referidos en la letra A.

Así se estableció que, de los casos antes mencionados, todos ellos fueron cerrados por el Investigado, esto es, aceptada la oferta y seleccionada la modalidad de pensión, consignándose que

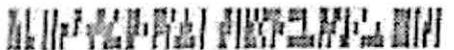
entre la fecha de emisión del Certificado de Ofertas SCOMP versión “Copia” y la fecha de selección de modalidad, transcurrió entre uno a dos días hábiles máximo desde la emisión de la “Copia” de aquel Certificado, tal como se observa en la siguiente tabla:

Nº solicitud oferta	Fecha Solicitud de Oferta	Fecha emisión Cert. Copia	Fecha Aceptación Oferta	Fecha Selección Modalidad	Dif. días
748853-01	25-10-2017	31-10-2017	03-11-2017	03-11-2017	2
659831-01	22-06-2016	28-06-2016	30-06-2016	30-06-2016	2
648822-01	02-05-2016	05-05-2016	06-05-2016	06-05-2016	1
643878-01	06-04-2016	11-04-2016	13-04-2016	13-04-2016	2
635025-01	23-02-2016	26-02-2016	01-03-2016	01-03-2016	2
626319-01	06-01-2016	11-01-2016	12-01-2016	12-01-2016	1
615750-01	06-11-2015	11-11-2015	12-11-2015	12-11-2015	1
613615-01	02-11-2015	05-11-2015	09-11-2015	09-11-2015	2
605494-01	08-09-2015	11-09-2015	14-09-2015	14-09-2015	1
599325-01	04-08-2015	07-08-2015	11-08-2015	11-08-2015	2
595291-01	09-07-2015	14-07-2015	15-07-2015	15-07-2015	1

A partir de la Base de Certificados de Ofertas SCOMP “Original” obtenida por la Intendencia de Seguros directamente de la sociedad SCOMP S.A., posteriormente proporcionada a la Unidad de Investigación de la CMF mediante Minuta N° 041, se examinó la autenticidad e integridad de 11 certificados usados para el trámite de aceptación de oferta y selección de modalidad de pensión efectuados por el Investigado según consta de las carpetas presentadas por el asesor en el proceso de fiscalización al momento de su declaración.

Para lo anterior, se 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” en 7 casos son diferentes a los códigos contenidos en los Certificados de Ofertas SCOMP “Utilizados” en los procesos de aceptación de ofertas y selección de modalidad.

En dicho sentido, 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 7 de los 11 casos analizados estos códigos no 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
748853-01		
659831-01		
648822-01		

643878-01	643878-01	643878-01
635025-01	635025-01	635025-01
626319-01	626319-01	626319-01
615750-01	615750-01	615750-01
613615-01	613615-01	613615-01
605494-01	605494-01	605494-01
599325-01	599325-01	599325-01
595291-01	595291-01	595291-01

A partir del análisis de la tabla precedente, es posible concluir que en los procesos de pensión asociados a las solicitudes N° 748853-01, 659831-01, 648822-01, 643878-01, 635025-01, 605494-01 y 595291-01, no se utilizó el Certificado de Ofertas SCOMP versión “Original” en la aceptación de oferta y selección de modalidad, lo cual se explica de la siguiente manera: (i) 5 de los códigos incorporados en los Certificado de Oferta SCOMP versión “Utilizada” (solicitudes N° 748853-01, 659831-01, 648822-01, 643878-01 y 635025-01) coinciden con el “modelo” de código obtenido desde el Notebook del Sr. Orrego; y (ii) en las 2 restantes solicitudes (N° 605494-01 y 595291-01) la versión “Utilizada” no coincide con la versión “Original” y el código contenido en el Certificado “Utilizado” en estos 2 casos es el mismo que el Sr. Orrego usó en las adulteraciones realizadas durante el año 2015.

Lo anteriormente expuesto permite tener por acreditado el hecho que el Investigado, 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.**

Se revisó la información obtenida 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.

Sobre la base 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 el Investigado para sus clientes respecto de los 7 casos referidos precedentemente, obteniendo únicamente la siguiente información:

Nº SOL	Fecha Solicitud Oferta	Fecha Aceptación Oferta	Fecha Selección Oferta	Numero Seguimiento CorreoCL	Fecha Entrega CorreoCL	Dif Días Aceptación CorreoCL
748853-01	25-10-2017	03-11-2017	03-11-2017	1180579496721	06-11-2017	1

De este modo, es posible observar que, en 1 de los 7 casos analizados, la carta que contenía el Certificado de Ofertas SCOMP versión “Original” fue entregada en una fecha posterior a la fecha en que el Investigado realizó la aceptación de oferta y selección de modalidad de pensión, a saber, 1 día luego de aceptada la oferta y seleccionada la modalidad. Por lo que, es posible concluir que, en a lo menos 1 proceso de aceptación de oferta y selección de modalidad de pensión, no fue efectuado con el Certificado de Ofertas SCOMP “Original”. Cabe advertir que, la información de Correos de Chile respecto de los otros 6 casos analizados, a la fecha del Oficio de cargos, no se encontraba disponible.

Los hechos precedentemente descritos, permiten concluir que el Investigado **en el proceso de pensión que efectuó, en a lo menos 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”. Adicionalmente se acreditó que **en 7 casos el Investigado utilizó Certificados de Oferta SCOMP versión “Copia adulterada” en el proceso de aceptación de oferta y selección de modalidad de pensión** en el periodo de julio de 2015 a noviembre de 2017; todo ello en incumplimiento de la legislación y normativa vigente cuya fiscalización corresponde conjuntamente a la Comisión para el Mercado Financiero y la Superintendencia de Pensiones,

## VI. DESCARGOS Y ANÁLISIS.

Con fecha 22 de noviembre de 2018, el Investigado formuló sus descargos, los que se dividen en dos secciones principales: cuestiones preliminares y argumentaciones de fondo. Al efecto, se analizarán a continuación los descargos de carácter general, aquellos referidos directamente a los cargos formulados en el Oficio de Cargos y las peticiones formuladas por la defensa.

### VI.1. DESCARGOS GENERALES.

#### VI.1.1. Prescripción de las faltas administrativas.

##### VI.1.1.1. DESARROLLO DEL DESCARGO.

La defensa del Investigado señala que los hechos que constituyen las faltas administrativas por las

que se efectúan los cargos formulados mediante el Oficio Reservado N° 004/2018 de 19 de octubre de 2018, habrían ocurrido entre los meses de marzo de 2015 y noviembre de 2017. En consecuencia, estima que a la fecha en que se inició la investigación, 10 de octubre de 2018, la acción de persecución y castigo de las faltas administrativas imputadas, estaban prescritas.

Al efecto, cita el artículo 20 del Código Penal para definir aquellos actos que no se reputan como penas. Sobre ello, sostiene que la voz “*reputan*” alude a una mera diferencia de grado o disvalor de injusto entre penas criminales y sanciones administrativas, por lo que comparten la misma naturaleza.

De ese modo sostiene que la imposición de sanciones administrativas debe aplicar íntegramente el régimen de garantías que se contempla para las penas criminales en el artículo 19 N° 3 de la Constitución Política de la República; y dado que como el legislador no ha establecido en materia administrativa un plazo de prescripción de la acción para perseguir faltas administrativas, se debe recurrir a aquellas que gobiernan en materia penal.

Añade que, en consecuencia, considerando que el artículo 94 del Código Penal establece que la acción penal prescribe respecto de las faltas en un plazo de seis meses y, que la última falta administrativa del Investigado data “genéricamente” del mes de noviembre de 2017, la acción para perseguirlas y sancionarlas está sobradamente prescrita, predicando lo mismo respecto de las otras faltas que se le imputan acontecidas en fechas anteriores.

#### **VI.1.1.2. ANÁLISIS DEL DESCARGO.**

Al respecto, cabe considerar que, en relación con los hechos materia de los cargos formulados en contra del Investigado regía sobre la materia el artículo 33 del Decreto Ley N° 3.538 de 1980 que permitía a la entonces Superintendencia de Valores y Seguros aplicar sanciones de multa a los fiscalizados dentro de los 4 años siguientes al término de la comisión del ilícito.

A estos efectos, el artículo 33 del citado Decreto Ley disponía “*La Superintendencia no podrá aplicar multa a un infractor, luego de transcurridos cuatro años desde la fecha en que hubiere terminado de cometerse el hecho penado o de ocurrir la omisión sancionada.*”

*La acción de cobro de una multa prescribe en el plazo de dos años contados desde que se hizo exigible, conforme a lo establecido en los artículos 30 y 31 de este decreto ley”.*

Dado que la Ley estableció una regla de caducidad especial de cuatro años para las infracciones que son de conocimiento y competencia de la entonces Superintendencia de Valores y Seguros, actualmente Comisión para el Mercado Financiero, habrá que estarse a ella para efectos de determinar la eventual extinción de la responsabilidad del infractor respecto de dichos actos.

De esta manera y constando que los hechos de que da cuenta el procedimiento de marras, ocurrieron hace menos de 4 años a la fecha de la Resolución sancionatoria, el ejercicio por parte de la CMF y la SP de sus potestades sancionatorias es totalmente procedente, ya que su competencia para ello no se encuentra extinguida.

En relación a lo anterior, cabe agregar que esta regla fue mantenida por el actual artículo 61 del D.L. N° 3538, vigente desde el 15 de enero de 2018, que señala en lo que interesa “*El Consejo no podrá sancionar a un infractor luego de transcurridos cuatro años desde la fecha en que hubiere terminado de cometer el hecho constitutivo de una infracción o de ocurrir la omisión sancionada*”.

## **VI.2. DESCARGOS RELATIVOS AL CARGO N°1 DEL OFICIO DE CARGOS.**

### **VI.2.1. Inexistencia de antijuridicidad.**

#### **VI.2.1.1. DESARROLLO DEL DESCARGO.**

La defensa del Investigado señala que para el evento que se rechace la solicitud de prescripción formulada respecto del cargo N°1, alega la inexistencia de antijuridicidad de los hechos que sirven de base para tal cargo, basado en que los datos personales reprochados al Investigado son de aquellos a que se refiere el artículo 2 de la Ley N° 19.628, esto es, aquellos contenidos en fuentes accesibles al público, como registros o recopilaciones de datos personales públicos o privados de acceso no restringido o reservado.

Agrega que la falta imputada en este cargo se refiere a siete casos puntuales y la mayor parte de los datos contenidos en la Solicitud de Ofertas y en el Certificado de Ofertas SCOMP, son públicos y se encuentran en otros registros o bases de datos, que son fuentes accesibles al público en los términos del artículo 2 letra i) de la Ley N°19.628.

Cita ejemplos de páginas web que publican datos como nombre, apellido y cedula de identidad, que son de acceso por cualquier computador y teléfono móvil “Smart”. Con estos datos, señala, es pesquizable el nombre completo de una persona, de su cónyuge e hijos a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación que permite obtener certificados de nacimiento y matrimonio de manera gratuita para asignación familiar u otros trámites.

Luego, expone que en cuanto a la información relativa a la A.F.P. de origen, se puede obtener a través de la página web de la SP.

Respecto a los datos que dicen relación con el saldo destinado a pensión, beneficiarios de la pensión, modalidad de pensión, sostiene que quedan disponibles en el sistema con la emisión de la copia del Certificado de Ofertas SCOMP, al cuarto día de efectuada la solicitud. Tras esto, el asesor previsional, como lo permite el sistema, solicita una oferta externa a una determinada Compañía, para lo que debe entregar los datos personales de su cliente, quedando toda la información expuesta al Mercado. Indica que lo anterior es una práctica reprobable, pero también comprobable, pues da lugar al acoso del pensionable por agentes de compañías de seguros y por otros asesores previsionales, quienes le ofrecen incentivos económicos que en la mayor parte de los casos son *“pan hoy, hambre mañana”*.

En consecuencia, conforme al artículo 4 de la Ley N° 19.628, no se requiere autorización para el tratamiento de datos personales que provengan o que se recolecten de fuentes accesibles al público. Sobre ello, hace hincapié en que el sistema es contradictorio por cuanto permite que los datos personales del pensionable queden expuestos a los agentes del Mercado una vez que se solicita una oferta externa con la copia del Certificado de Ofertas SCOMP, pero a la vez exige confidencialidad de estos datos y sanciona su exposición.

Enseguida, precisa que en todos los casos contaba con la versión “Copia” del Certificado de Ofertas SCOMP, por lo que pudo solicitar ofertas externas y en los casos que lo hubiera hecho, los datos del pensionable habrían quedado expuestos al sistema. Por ello, estima que es irrelevante que los datos fueran proporcionados al Sr. Orrego.

Sostiene que, en este punto, lo que la ley pretende es proteger los datos personales del pensionable, pero en un determinado momento del proceso. En consecuencia, estima que, si la ley lo permite, no existe antijuridicidad en la exposición de los datos considerando que están contenidos en fuentes de libre acceso.

Por tal razón, sostiene que actuó dentro del marco legal, de modo que su conducta no está en pugna con el ordenamiento jurídico.

#### VI.2.1.2. ANÁLISIS DEL DESCARGO.

Al respecto, es del caso señalar que el cargo N° 1 no ha hecho cuestionamiento en relación a la calidad o categorización de la información personal o a su publicidad, puesto que en la especie resulta absolutamente inocuo el hecho que los datos de carácter personal de los afiliados puedan encontrarse disponibles en fuentes de acceso público -oficiales o no- respecto de las cuales puedan ser obtenidos, sino que como se expresó claramente en el Oficio de Cargos, el cargo N°1 vino dado por la infracción de los incisos once y doce del artículo 61 bis del D.L. N° 3.500 y lo dispuesto en el número 1.1. letra b) de Norma de Carácter General N° 221 de la CMF 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, que establecen una obligación especial para quienes cumplen un rol de partícipe en el sistema de pensiones, lo cual, evidentemente incluye a las personas que desarrollan las labores de asesoría previsional regulada por el D.L. N° 3.500 de 1980. Como se expone en el oficio de cargos, se reprocha al Investigado el incumplimiento de un deber de conducta que la norma expresamente establece respecto de los asesores previsionales.

Cabe agregar que los incisos once y doce del artículo 61 bis del D.L. N° 3.500 de 1980 estipulan que los asesores previsionales que participan en el sistema SCOMP **tienen la obligación expresa de resguardar la privacidad de la información que manejen de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N° 19.628, señalándose que quien haga uso no autorizado de los datos -de los afiliados o sus beneficiarios- que deban proporcionarse al SCOMP o de los del artículo 72 bis del D.L. N° 3.500, serán sancionados con las penas del artículo 467 del Código Penal sin perjuicio de las demás sanciones legales o administrativas que correspondan.**

En el mismo sentido y confirmando lo expresado, el número 1.1. letra b) de la Norma de Carácter General N° 221 de la CMF 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, establecen que es **obligación de los asesores previsionales resguardar la privacidad de la información que manejen de sus clientes**, teniendo presente lo estipulado en la Ley N° 19.628.

En virtud de ello, en la especie, la alegación vertida sobre inexistencia de antijuridicidad en la conducta imputada en el cargo N°1 no resulta procedente, por existir expresamente establecida una obligación dirigida a los asesores previsionales, de resguardar la privacidad de la información que manejen de sus clientes; así como una prohibición expresa de utilizar los datos personales que se proporcionan al SCOMP, para fines que no digan relación con el proceso de pensión. Todas ellas, conductas que conforme consta de los antecedentes que forman parte del presente procedimiento administrativo, no han sido observadas por el Investigado.

## **VI.2.2. Inexistencia de culpabilidad.**

### **VI.2.2.1. DESARROLLO DEL DESCARGO.**

La defensa del Investigado alega la inexistencia de culpabilidad para el evento que el argumento anterior sea desechado respecto del cargo N° 1, por los siguientes fundamentos:

**1) Por error de derecho**, en cuanto estima que, por todas las circunstancias, el Investigado no se representó que la conducta que se le reprocha -proporcionar datos personales de su cliente al señor Orrego Arriagada- fuera antijurídica, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 2 letra de la Ley N° 19.628, circunstancia que elimina el dolo en su actuar.

Hace presente que el error de derecho en cuanto a la antijuridicidad que se alega, se refiere al cargo efectuado por no resguardar la privacidad de la información de, a lo menos, 7 de sus clientes, haciendo uso no autorizado de sus datos personales.

**2) Por error de prohibición**, señala que el Investigado consideraba que la autorización o mandato que le otorgaron sus clientes para actuar en calidad de asesor le permitía el manejo de los datos personales, basado en los hechos antes expuesto (inexistencia de antijuridicidad y culpabilidad por error de derecho), lo que lo indujo a un error de prohibición al considerar que su conducta no estaba prohibida.

De ese modo, estima que lo expuesto en las letras a) y b) precedentes, determinan que el Investigado debe ser declarado no responsable y, en consecuencia, absuelto del cargo N° 1.

### **VI.2.2.2. ANÁLISIS DEL DESCARGO.**

Sobre la materia, es menester indicar que el ejercicio del cargo de asesor previsional se basa en el conocimiento de las normas que lo habilitan para desempeñar tal función. Por lo que, para este tipo de materias de especial regulación, que requieren autorización previa para el desempeño de la función por parte de la SP y CMF, la infracción se verifica por haber vulnerado un especial deber de cuidado que personalmente le era exigible y cuyo resultado debió haber sido previsto en razón de su cargo.

Ahora bien, respecto al error de derecho alegado, en que habría incurrido el Investigado al no representarse que su conducta era antijurídica, resulta imperativo señalar que habiendo acreditado el Investigado ante la SP y la CMF la suficiencia de sus conocimientos sobre las materias que se involucran en el rubro previsional, esto es, el D.L. N° 3.500 y sus normas que contienen referencias al resguardo de la privacidad de los datos según lo dispuesto en la ley N° 19.628, resulta absolutamente inaceptable que pretenda excusar su responsabilidad por medio de la alegación de ignorancia de la ley que rige la labor que ejecuta como asesor previsional arguyendo que no pensó que la conducta reprochada fuera antijurídica, pues como se ha dicho, poseyendo la calidad de asesor previsional, le correspondía estar en conocimiento de la normativa que lo rige. A mayor abundamiento, es de universal conocimiento que la ignorancia de la ley después de que ésta haya entrado en vigencia no podrá ser alegada por nadie a efectos de exculpar su responsabilidad, mucho menos de un asesor previsional inscrito en los registros que llevan la SP y CMF.

Enseguida, respecto del error de prohibición alegado, resulta del caso señalar que siendo la infracción al artículo 61 bis de D.L. N° 3.500 y a lo dispuesto en el número 1.1. letra b) de Norma de Carácter

General N° 221 de la CMF 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, un incumplimiento de una obligación establecida en una ley especial para una materia específicamente regulada en un estatuto particular, el tipo infraccional se configura por la inobservancia de la norma, lo cual ha ocurrido en la especie, pues como ya se ha señalado, el Investigado por medio de la entrega de los documentos Solicitud de Ofertas y Certificados de Ofertas SCOMP versión “copia” a un tercero no habilitado para la emisión de la versión original de dicho Certificado, efectuó la entrega de datos personales de sus afiliados para fines distintos que los dispuestos en el artículo 61 bis del D.L. N° 3.500 incurriendo en la infracción de dicho artículo y de la normativa antes descrita.

De ese modo no es posible aceptar un supuesto error de prohibición, toda vez que, encontrándonos en el ámbito de una materia especialmente regulada, el hecho que, siendo asesor previsional, el Investigado tuviera el convencimiento de que por poseer la autorización otorgada por sus clientes esto le permitiría el manejo de datos personales para fines no previstos por la Ley -obtención irregular de Certificados de Oferta SCOMP- pensando que su conducta no estaba prohibida, no puede ser considerado como una causal exculpatoria o absolutoria de responsabilidad, pues como asesor previsional le era exigible tanto estar en conocimiento y dar cumplimiento a la normativa que regulaba su actuación en dicho cargo, así como tener conocimiento de antecedentes tan elementales como es conocer las formas oficiales y legales de obtención de los Certificados de Oferta SCOMP.

En tal sentido, siendo el legislador quien estableció la obligación del artículo 61 bis del D.L. N° 3.500, en la especie, resultan irrelevantes las variantes psicológicas y fácticas que pudieron haber afectado la percepción del Investigado respecto de lo que creyó o pensó que en la práctica era conforme a la ley, pues efectivamente y en razón del ejercicio propio de su cargo de asesor previsional, debió encontrarse en pleno conocimiento de la legislación atingente y aplicable para el fiel desempeño de sus funciones.

En virtud de lo anterior, se debe desestimar el argumento presentado por la defensa del Investigado, en cuanto, conforme se ha expuesto, se ha considerado el elemento infraccional para poder configurar la responsabilidad administrativa en el caso de marras.

### **VI.3. DESCARGOS RELATIVOS AL CARGO N°2 DEL OFICIO DE CARGOS.**

#### **VI.3.1. Inexistencia de culpabilidad.**

##### **VI.3.1.1. DESARROLLO DEL DESCARGO.**

La defensa del Investigado señala que, de todos los antecedentes de la investigación, se desprende que lo que el Sr. Orrego Arriagada ofrecía a los asesores previsionales que lo contactaban, era el Certificado de Ofertas SCOMP, versión "original". Para sustentar lo anterior, cita la declaración del Sr. Orrego prestada el día 23 de julio de 2018.

Por otra parte, cita parte de la declaración del Investigado, de fecha 30 de julio de 2018, para expresar que daba por sentado que el Certificado de Ofertas que obtenía del Sr. Orrego era la versión “Original”, por lo que pensaba que si bien incurría en una irregularidad al obtener un Certificado de Ofertas SCOMP versión “Original” del Sr. Orrego, entendía que dicho documento Original era obtenido de contactos que mantenía con el operador del sistema, siendo esa la razón por la cual un sinnúmero de asesores previsionales recurrió al Sr. Orrego.

Luego, hace presente que la técnica interrogativa utilizada por los funcionarios de la Unidad de Investigación consistió en efectuar preguntas sugestivas al Investigado, sugiriendo respuestas sobre hechos que indica no haber reconocido. Así, los interrogadores dan por supuesto que el Investigado ha reconocido que utilizó Certificados de Oferta SCOMP modificados, es decir, copias de ellos modificados electrónicamente para que sea "original". Asimismo, sostiene que las preguntas pretendían obtener una autoincriminación del Investigado, puesto que estaban contaminadas con informaciones de prensa y medios de comunicación masivos que, hablaban de certificados SCOMP "adulterados".

En dicho sentido, hace presente que de la respuesta dada por el Investigado se desprende que creía que el Certificado de Oferta de SCOMP que el Sr. Orrego le proporcionaba era genuino en virtud de que era lo que publicaba. Asimismo, no tenía modo de saber que los certificados que le proporcionaba el Sr. Orrego eran modificados, ni menos que lo eran electrónicamente.

Indica que los medios de comunicación hablaban de "fraude" o 'adulteración', por lo que estima que los interrogadores debieron ser más prolijos a la hora de inquirir información, porque la pregunta inductiva que se le hizo lo forzó a contestar afirmativamente, dado que esta técnica interrogativa puede hacer que un interrogado termine asumiendo como ciertos hechos que no le constan ni que ha reconocido.

Posteriormente, señala que las declaraciones son los únicos antecedentes que se refieren al conocimiento o al desconocimiento que podía tener el Investigado en cuanto a que los certificados que le proporcionaba Sr. Orrego eran adulterados y no correspondían al original.

Sin embargo, sostiene que existen indicios categóricos que permiten colegir este desconocimiento acerca de la condición apócrifa de los Certificados de Ofertas SCOMP versión "original" que le proporcionaba el Sr. Orrego, dado el hecho de que presentaba tales certificados para la aceptación de ofertas y selección de modalidad de pensión.

Lo anterior, porque sostiene que todos los partícipes del sistema, incluyendo a los asesores previsionales, saben que existe un filtro muy estricto en las A.F.P. para validar los Certificados de Ofertas SCOMP, incluso contienen un código de barras o validación.

Agrega que, conforme a las declaraciones del Sr. Orrego, el método de adulteración de la copia del Certificado de Ofertas para convertirlo en uno "original", era bastante burdo y chapucero, pues modificaba los códigos de barra al azar, es decir, sin ningún rigor técnico. En virtud de ello, señala que, el sistema ideado para proteger el original del Certificado SCOMP, falló estruendosamente.

Así, sostiene que, si ese sistema de seguridad no funcionó permitiendo aceptar ofertas y seleccionar modalidades de pensión, sería obvio que el Investigado, no iba a poder dudar del carácter genuino del certificado "versión original" que le entregaba el Sr. Orrego.

A continuación, señala que si SONDA S.A., una empresa de prestigio innegable en tecnología de la información, no pudo prever que una chapucería casi artesanal, destinada a saltarse medidas de seguridad que se suponían inviolables, con medios patéticamente rudimentarios, es entonces imposible que una persona como él, lega, ignorante en la materia, pudiera imaginarse que esa evolucionada tecnología pudiera irse al traste merced a los actos de un asesor previsional que contaba con un simple programa editor de PDF, obtenido de la web.

La anterior circunstancia, descarta la presencia de dolo de parte del Investigado al momento de presentar esos Certificados, que es precisamente, no otro, el cargo que se le formula.

Expresa que, el dolo es fundamentalmente, conocimiento de las circunstancias de hecho, acompañado, de la voluntad de realizar la acción y de obtener el resultado previsto o previsible. Por ello, señala, la falta de conocimiento de las circunstancias excluye el dolo, que en este caso consistirían en que los Certificados de Ofertas SCOMP, proporcionados por el Sr. Orrego eran adulterados. Consecuencialmente, la defensa del Investigado estima que queda excluida también la voluntad de realizar la acción y obtener el propósito.

Insiste en que la ausencia de dolo alegada es por efectuar la aceptación de oferta y selección de modalidad de pensión, sin conocimiento que los Certificados de Ofertas SCOMP que presentaba eran adulterados. En consecuencia, estima que él no debe ser declarado responsable del cargo que se le formula, y en consecuencia debe ser absuelto del mismo.

### VI.3.1.2. ANÁLISIS DEL DESCARGO

Sobre la materia, 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 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 primer párrafo del punto 7 de la Sección IV de la NCG N° 218 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).

A su vez, el párrafo cuarto del punto 7 antes citado indica:

*“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.”*

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.

Atendido lo expuesto, resulta claro que conforme la normativa que regula la materia, el **único** documento **válido** para realizar la aceptación de oferta y selección de modalidad en el proceso de pensión es el Certificado de Ofertas SCOMP versión “Original”, el cual es enviado por carta certificada de Correos de Chile al domicilio del afiliado y/u obtenible en la AFP de origen luego de transcurrido el octavo día hábil. Dado ello, no resulta atendible que el Investigado no se hubiera representado que la entrega de datos personales de sus clientes a un tercero no autorizado, distinto a SCOMP, para la adquisición irregular y ajena a dicho procedimiento del Certificado, y en una forma no dispuesta por la norma constituía una infracción a lo establecido en la normativa respecto a la obtención del Original del Certificado.

En el mismo sentido, resulta del todo inexcusable atender la circunstancia de que, si el sistema ideado en las AFP para la seguridad de los certificados falló y SONDA tampoco lo previno, el Investigado no pudo haber conocido de la falsedad de los documentos, toda vez que, independiente que hubiera funcionado los mecanismos de seguridad de las A.F.P. o bien que SONDA lo hubiera prevenido - todo lo cual son supuestos que no han sido acreditados-, ello en nada desvirtúa el hecho de que el Investigado hizo uso de datos personales de sus clientes de manera indebida al enviárselos al Sr. Orrego para la obtención de un Certificado de Ofertas SCOMP no oficial, los que luego utilizó de forma ajena a lo establecido por la normativa vigente, en el cierre de negocios de pensiones.

Por último, respecto a la técnica interrogativa de los funcionarios de la Unidad de Investigación, es necesario recalcar que, al momento de la toma de declaración del Investigado, el Equipo de Investigación se encontraba levantando antecedentes respecto a las denuncias efectuadas en contra del Sr. Andrés Orrego, por lo que a esa fecha ya se tenía conocimiento respecto de ciertos asesores que habían sido compradores de los Certificados que el Sr. Orrego vendía. En virtud de ello, las preguntas formuladas al Investigado fueron realizadas de manera directa e interrogativa, esto es, consultaban directamente la participación del asesor en un hecho puntual, dejando espacio para que el consultado pudiera responder afirmativamente, negativamente o como estimara necesario explicarlo.

De este modo, de la misma acta de declaración prestada por el Investigado el día 30 de julio de 2018 prestada, consta que al ser consultado para que “(...) informe si ha utilizado Certificados de Oferta de SCOMP modificados, esto es, si ha utilizado una copia del mismo modificada electrónicamente para sea “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° 748853-01 referida al cliente(...) [individualiza con nombre y RUT a un afiliado], cuya solicitud de oferta fue ingresada el día 25 de octubre de 2017, la aceptación de la oferta es el día 3 de noviembre de 2017 y la carta del certificado original llegó al domicilio del Sr. Veas el día 6 de noviembre de 2017.”, señalando el Investigado lo siguiente: “En ese caso yo usé el certificado modificado, llamé al Sr. Orrego”.

A mayor abundamiento, consta del acta de declaración que el Investigado no presentó ningún reparo para responder la pregunta que se le estaba efectuando, todo lo contrario, se mostró llano a responder y colaborar respecto a la información que se le consultaba.

#### **VI.4. Atenuantes**

#### **VI.4.1. Enumeración de atenuantes a considerar subsidiariamente, en caso de desestimar los descargos.**

##### **VI.4.1.1. DESARROLLO DEL DESCARGO.**

La defensa del Investigado, señala que en la eventualidad que el Investigado sea considerado responsable de los cargos formulados, y para los efectos contemplados en el artículo 38 de D.L. N° 3.538, solicita considerar lo siguiente:

**i) La del número 1 del artículo 38**, relativa a la gravedad de la conducta. Como lo señaló en cuanto a la inexistencia de antijuridicidad para el cargo N°1, el Investigado alegó que la circunstancia que la ley permita o no prohíba que los datos personales del pensionable queden expuestos al sistema, demuestra que la conducta que se reprocha no es de gravedad, sino que, resulta inocua frente a la exposición de los datos que permite (o no prohíbe) el mismo sistema. En consecuencia, solicita se considere esta circunstancia en beneficio del Investigado.

**ii) Respetto de ambos cargos**, alegó la circunstancia del artículo 38 letra N° 2 del D.L. N° 3.538, esto es que, el Investigado no obtuvo beneficio económico con la infracción. Al respecto, afirma que, pese a que él pudo haber obtenido una retribución económica más pronta, ello fue como contraprestación del servicio de asesoría que prestó durante mucho tiempo a cada uno de los clientes cuya obtención de pensión es motivo de cuestionamiento. Estima que no hay antecedente alguno que permita concluir que obtuvo beneficio económico con su actuar.

**iii) Respetto de ambos cargos**, invocó la circunstancia del artículo 38 N° 3 del D.L. N° 3.538, esto es, la levedad del daño o riesgo causado al correcto funcionamiento del mercado financiero y a la fe pública, así como la carencia de daño o riesgo para los intereses de los perjudicados con la infracción, debiendo tenerse presente que estas consisten, según la formulación de cargos, en no resguardar datos personales de los pensionables, y efectuar la aceptación de oferta y selección de modalidad de pensión con documentos adulterados.

En el caso del primer cargo, sostiene que el daño, que no se produjo, de haberse producido habría afectado únicamente a las personas involucradas, esto es, siete. Estima que los pensionados no sufrieron perjuicio con la falta de resguardo de sus datos personales y con la presentación de certificados irregulares.

En el caso del segundo cargo, señala en cuanto al eventual daño o riesgo causado al correcto funcionamiento del mercado financiero y la fe pública, debe tenerse presente que las supuestas medidas adoptadas por el sistema para evitar situaciones como las que formula el segundo cargo, fallaron totalmente, al punto que el mismo sistema permitió que un certificado de ofertas adulterado incluso en los códigos de seguridad, pasara las protecciones concebidas para evitar situaciones parecidas. Agrega que debe tenerse presente que no podía ni tenía modo de saber que, el certificado que le proveía el Sr. Orrego era falso.

**iv) La circunstancia contenida en el artículo 38 N° 4 del D.L. N° 3.538**, al respecto estima que la participación carente de dolo en la infracción contenida en el cargo N° 2. Se remite a lo expresado.

**v) La del artículo 38 N° 5 del D.L. N° 3.538**, en el sentido de que la conducta anterior del Investigado es intachable, no habiendo sido nunca sancionado por infracciones a las normas sometidas a su fiscalización.

**vi) La del artículo 38 N° 6 del D.L. N° 3.538**, dado que señala que su capacidad económica es la de una persona natural, con un patrimonio mínimo, que vive de su trabajo, día con día.

**vii) La del artículo 38 N° 7 del D.L. N° 3.538**, puesto que señala que no ha recibido sanciones con anterioridad por la Comisión en las mismas circunstancias.

**viii) Finalmente, agrega la colaboración a la investigación** que ha prestado y que está dispuesto a prestar a la Comisión.

Tal como consta en el expediente, sostiene que reconoció de inmediato los hechos sobre los que se le consultaba y prestó la colaboración que le solicitó la Unidad de Investigación, manifestándose, además genuinamente arrepentido por su conducta.

En este sentido, estima que cumple con todos los requisitos a que se refieren el artículo 58 del D.L. N° 3.538, como consta en el respectivo expediente.

#### **VI.4.1.2. ANÁLISIS DEL DESCARGO**

En relación con las circunstancias atenuantes, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero y el señor Superintendente de Pensiones se pronunciarán en la parte final de la presente resolución.

#### **VI.5. PETICIONES FINALES.**

Conforme todo lo expuesto, el Investigado solicita dar curso progresivo al procedimiento a objeto que en mérito de lo antes señalado informe al Consejo de la CMF para que este declare:

a) Que las acciones para perseguir las faltas administrativas a que se refieren los cargos formulados se encuentran prescritas.

b) En subsidio que se declare que no es responsable de las infracciones por las cuales se le formuló cargo, de acuerdo a los argumentos vertidos en cada caso, y que en consecuencia sea absuelto de dichos cargos.

c) En subsidio, que se consideren todas y cada una de las circunstancias alegadas.

Que, en caso de ser responsable y condenado, se le aplique la sanción del artículo 37 N° 1 del D.L. N° 3.538, esto es, censura. En subsidio, suspensión de funciones por seis meses, imputándosele el tiempo que ininterrumpidamente se encuentra suspendido provisoriamente mientras se resuelve la presente investigación.

### **VII. CONCLUSIONES**

En primer lugar, consta en el presente procedimiento que el Investigado recibió datos personales de afiliados que proporcionó al 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 el Investigado 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, el Investigado recurrió a la obtención irregular de dichos certificados que fueron solicitados 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. 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 de que un asesor previsional utilice 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 uso 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.

El Investigado, como consta del expediente administrativo formado en el presente procedimiento, ha utilizado la información de a lo menos 7 de sus clientes en una forma diversa al objeto para el cual ellos le han confiado dicha información sin autorización y para fines ajenos a la asesoría previsional, esto es, obtener el certificado de ofertas versión “Copia adulterada”, así como consta que en 7 casos, efectuó la aceptación de ofertas y selección de la modalidad de pensión, con estas “Copias adulteradas”, esto es sin contar con el certificado “Versión Original” como consta de lo expuesto en la presente Resolución, usando dicha información y antecedentes en una forma diversa a la asesoría previsional para la cual dicha información fue proporcionada y, más precisamente, desplegando una conducta positiva cuyo 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.

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 el

Investigado se encontraba en pleno conocimiento de estar vulnerando la obligación establecida en la referida norma.

De tal modo, una conducta que tenga por objeto vulnerar un régimen que ha establecido expresamente el carácter reservado de la información que los partícipes 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.

Por último, cabe además agregar que, no obstante haber utilizado de forma no autorizada los datos de afiliados, utilizando certificados no originales y realizado el cierre de ofertas de pensión en base a dichos certificados en directa vulneración de la normativa vigente, el Investigado utilizó en a lo menos 7 casos, certificados de oferta SCOMP “Copia adulterada”, como se observa, implica vulnerar y afectar el sistema SCOMP, conducta reprochada en el presente procedimiento.

## VIII. DECISIÓN.

**VIII.1. Respecto 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 de la CMF, y en el Libro V, Título VIII, Capítulo II, Número 1, Letra B del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500 de 1980, por cuanto, el Investigado, en el periodo de julio de 2015 a noviembre 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.**

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 7 casos de clientes suyos, el Investigado entregó a un tercero, Sr. Andrés Orrego Arriagada, los antecedentes que le fueron proporcionados dentro del contexto de los servicios de asesoría previsional contemplada en el Título XVII del Decreto Ley N° 3.500, para que este último creara certificados de oferta “copias adulteradas”. Todo lo anterior, para fines manifiestamente contrarios a la normativa vigente, constituyendo de tal manera una infracción a 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.2. Respecto del Cargo N° 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 el Investigado en el periodo de julio de 2015 a noviembre 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”.**

Que, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero y el Superintendente de Pensiones han considerado y ponderado las presentaciones, antecedentes y pruebas contenidos y hechos valer en el procedimiento administrativo, llegando al convencimiento que se ha verificado la infracción imputada respecto de 7 casos, en los cuales el Investigado utilizó certificados versión “Copia Adulterada” para la aceptación de ofertas y selección de modalidad de pensión

VIII.3 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 pusieron en riesgo la transparencia y la confianza en el sistema de pensiones del Decreto Ley N° 3.500.

ii. En atención a la naturaleza de la infracción, se observa que el Investigado 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 el Investigado utilizó copias de 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. El Investigado no ha desvirtuado su participación en los hechos imputados.

v. En relación con la existencia de sanciones previas aplicadas al Investigado por estos Servicios figuran la siguiente: Resolución Exenta N° 250 de fecha 12 de mayo de 2009, por medio de la cual se aplicó sanción de Censura por incumplimiento de su obligación de contratar dentro de plazo, la garantía exigida para desarrollar sus operaciones como corredor de seguros, vulnerando lo dispuesto en la letra d) del artículo 58 del DFL N° 251 de 1931 y la Circular N° 1584 de 2002.

vi. La capacidad económica del Investigado. Sobre la base de la información proporcionada por el sistema SCOMP en respuesta al Oficio Reservado N° 27.940 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 598,98.

vii. Que, por estas mismas infracciones, estos Servicios han aplicado a esta fecha, las siguientes sanciones:

- Resolución Exenta CMF N° 1911 y SP N° 33 de 5 de abril de 2019 que aplica a Viviana Briones Pérez la sanción de multa de 315 Unidades de Fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N° 1906 y SP N° 28 de 5 de abril de 2019 que aplica a Andrés Orrego Arriagada la sanción de multa de 1140 Unidades de Fomento y cancelación de la inscripción en el Registro de Asesores Previsionales.
- Resolución Exenta CMF N° 1910 y SP N° 32 de 5 de abril de 2019 que aplica a Marisol Valdivieso Ortiz la sanción de multa de 180 Unidades de Fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N° 1907 y SP N° 30 de 5 de abril de 2019 que aplica a Alejandro Alarcón Rubio la sanción de multa de 775 Unidades de Fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N° 1909 y SP N° 29 de 5 de abril de 2019 que aplica a Magaly Córdova Silva la sanción de multa de 900 Unidades de Fomento y suspensión por 9 meses.
- Resolución Exenta CMF N° 1908 y SP N° 31 de 5 de abril de 2019 que aplica a Carolina Ríos Puebla la sanción de multa de 475 Unidades de Fomento y suspensión por 9 meses.

#### **VIII.4. Sobre la colaboración prestada por el Investigado.**

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, el Investigado colaboró con la investigación efectuada, toda vez que, en la etapa de investigación, reconoció su participación en los hechos y proporcionó antecedentes que facilitaron la investigación llevada a cabo.

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.

Por último, respecto de la defensa del Investigado en orden a que, en la especie, se cumplirían todos los requisitos del artículo 58 de la Ley N° 21.000, ello debe ser descartado, toda vez que, del expediente formado en el presente procedimiento, se observa que no se cumplen las condiciones previstas por el citado artículo para la procedencia del beneficio contemplado en éste, en tanto no existe auto denuncia ni constancia de una solicitud previa de acogerse al procedimiento de colaboración compensada.

**VIII.5.** Que, en virtud de todo lo anterior y las disposiciones señaladas en los vistos, el Consejo para el Mercado Financiero, en Sesión Extraordinaria N°46, de 18 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 al señor Hernán Palacios Salazar, RUT N°7.809.867-8, **la sanción multa ascendente a 315 Unidades de Fomento**, como resultado de una rebaja del 10% a la multa de 350 Unidades de Fomento que correspondía aplicar, y **SUSPENSIÓN por 9 meses**, por infracción a lo dispuesto en los 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 de la CMF, y en el Libro V, Título VIII, Capítulo II, Número 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, 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.

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



  
**OSVALDO MACÍAS MUÑOZ**  
SUPERINTENDENTE  
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**