

RESOLUCION EXENTA: 5645
Santiago, 28 de mayo de 2026

**REF.: APLICA SANCIÓN A CHUBB SEGUROS
CHILE S.A. Y BANCHILE CORREDORES DE
SEGUROS LIMITADA**

VISTOS:

1. Lo dispuesto en los artículos 3 N°6, 5, 20 N°4, 36, 37, 38, 39 y 52 del Decreto Ley N°3.538, que crea la Comisión para el Mercado Financiero (“DL 3.538”); en el artículo 1° y en el Título III de la Normativa Interna de Funcionamiento del Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, que consta en la Resolución Exenta N°2.684 de 2026; y, en los Decretos Supremos del Ministerio de Hacienda N°1.430 de 2020, N°1.500 de 2023, y N°266 de 2026.
2. Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N°251 de 1931, sobre Compañías de Seguros, Sociedades Anónimas y Bolsas de Comercio (“DFL 251” o “Ley de Seguros”).
3. Lo dispuesto en la Norma de Carácter General N°349 de 2013, que “Establece normas relativas al depósito de pólizas y disposiciones mínimas de las pólizas de seguros” (NCG 349).

CONSIDERANDO:

I. DE LOS HECHOS.

I.1. ANTECEDENTES GENERALES.

1. Mediante Oficio Ordinario N°100.561 de 9 de noviembre de 2023, la Dirección General de Supervisión de Conducta de Mercado (“DGSCM”), presentó una denuncia ante la Unidad de Investigación (“UI”) en contra de Banchile Corredores de Seguros Limitada (“Banchile Corredores”, “Banchile” o “la Corredora”), por la comercialización de seguros emitidos por Chubb Seguros Chile S.A. (“Chubb” o “la Aseguradora”), para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2021 y el 30 de junio de 2022.
2. Mediante Resolución UI N°21/2025 de 23 de abril de 2025, la Unidad de Investigación inició una investigación para esclarecer los hechos denunciados.



I.2. HECHOS.

1. Banchile Corredores de Seguros Limitada, es un corredor de seguros fiscalizado por esta Comisión para el Mercado Financiero (“CMF” o “Comisión”).

2. Chubb Seguros Chile S.A., es una compañía de seguros del primer grupo fiscalizada por esta Comisión.

3. El 29 de mayo de 2020 se publicó en el Diario Oficial la Ley N°21.234 que reguló el régimen de responsabilidad aplicable en los casos de extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de crédito, tarjetas de débito, tarjetas de pago con provisión de fondos, o cualquier otro sistema similar, emitidas y operadas por entidades sujetas a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero y a la regulación del Banco Central de Chile. Esta Ley entró en vigencia desde su publicación y estableció, una prohibición para los emisores de ofrecer seguros cuya cobertura recayera sobre los riesgos previamente mencionados, por cuanto la ley, en esa época, asignó al emisor la obligación de responder directamente por dichos riesgos.

4. Con fecha 2 de junio de 2020, el entonces Intendente de Seguros de la CMF, remitió a compañías de seguros y corredoras de seguros, entre las que se encontraban Banchile Corredora de Seguros Limitada y Chubb Seguros de Chile S.A., el Oficio Ordinario N°22.974, cuya materia fue “instruye lo que indica”. En dicho oficio se indicó, en lo relevante, y en razón de la dictación de la Ley N°21.234, lo siguiente:

“1. Revisión de los modelos de pólizas y cláusulas adicionales utilizados:

De conformidad a lo dispuesto en la letra e) del artículo 3° del D.F.L. N°251 de 1931, es responsabilidad de las compañías que las pólizas de seguros que contraten estén redactadas en forma clara y entendible, que no sean inductivas a error y que no contengan cláusulas que se opongan a la ley. Por lo anterior, en el contexto de esta nueva Ley, las compañías no podrán comercializar pólizas que contengan disposiciones contrarias a la Ley en comento y, por ello, resulta necesario que revisen los condicionados generales de las pólizas y cláusulas adicionales que utilicen, de manera que las pólizas que comercialicen no contravengan estas nuevas disposiciones ni sean inductivas a error por parte de los asegurados. Esto último, especialmente en aquellos textos de condiciones generales que se encuentran estructurados con planes o secciones con opción de contratación.

(...)

3. Nuevas contrataciones:

La nueva ley prohíbe a los emisores ofrecer seguros cuya cobertura corresponda a los riesgos o siniestros que deben asumir de acuerdo a la misma. En este contexto, dado que los riesgos antes indicados corresponden al emisor y no a sus clientes - a quienes no afectarían dichos riesgos y por lo mismo no podrían transferirlos al asegurador-, se hace presente que no corresponde que las compañías y los corredores de seguros ofrezcan la contratación de estas coberturas a los clientes o tarjetahabientes.”

5. La Dirección General de Supervisión de Conducta de Mercado, remitió a la Unidad de Investigación, a través de Oficio N°100.561 de 9 de noviembre de 2023, una denuncia en contra de Banchile Corredores y Chubb, en la cual indicó que, para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2021 y el 30 de junio de 2022-, la DGSCM realizó un proceso de fiscalización a Banchile Corredores, con el objeto de verificar, principalmente, el proceso de comercialización



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5645-26-10368-U SGD: 2026050356742

de productos intermediados por esa corredora. En dicho proceso de fiscalización, se detectaron 12 pólizas que correspondían al producto "Seguro Apoyo Integral", el cual incluía como cobertura la protección patrimonial definida en el POL120200075, cobertura contraria a lo dispuesto en artículo 5 de la Ley N°20.009. Dichas pólizas, fueron intermediadas por Banchile Corredores de Seguros Limitada, y emitidas por Chubb.

6. La POL120200075 en su artículo 3, punto 1.4 establece que:

"1.4. El daño patrimonial y gastos en que incurra el asegurado en caso de uso malicioso de la cédula nacional de identidad extraviada, robada o hurtada.

Para los efectos de la presente póliza, se entenderá por uso malicioso de la cédula nacional de identidad del asegurado, la suplantación del mismo mediante el empleo, utilización, presentación y/o exhibición, por parte de un tercero, de dicha cédula nacional de identidad extraviada, robada o hurtada, con el objeto o efecto de cometer defraudaciones, estafas y otros engaños que consistan única y exclusivamente en:

- a. El giro de cheques y/o la apertura de cuentas corrientes bancarias;*
- b. La obtención fraudulenta de la tarjeta de crédito bancaria y su posterior utilización para la compra de bienes o servicios; y/o*
- c. La obtención fraudulenta de la tarjeta de crédito emitida por o para casas comerciales y su posterior utilización para la compra de bienes o servicios.*

Lo anterior, siempre y solamente en caso que el o los cheques, o el o los talonarios de cheques, utilizados por terceros para cometer la defraudación, estafa o engaño, sean de propiedad del asegurado y hubieren sido extraviados, robados o hurtados conjunta y simultáneamente con la cédula nacional de identidad del asegurado; y/o, el o los cheques, o el o los talonarios de cheques, la(s) tarjeta(s) de crédito bancaria(s) y/o la(s) tarjeta(s) de crédito emitida(s) por o para casas comerciales, utilizados para cometer la defraudación, estafa o engaño, hubieren sido obtenidos del respectivo banco, institución emisora o casa comercial, por terceros suplantando al asegurado mediante la presentación y/o exhibición del original o copia de su cédula nacional de identidad.

Podrá pactarse un deducible por cada robo o hurto o extravío que sea víctima el asegurado, del que se dejará constancia en las Condiciones Particulares. De acuerdo a la letra e) del artículo 1.1 y al artículo 1.2, se cubrirán los honorarios y/o gastos de abogados o procuradores designados por la Compañía o previamente autorizados por ésta, para que asuman a favor del Asegurado, la defensa de cualquier juicio civil o criminal relacionado con esta póliza."

7. Mediante Oficio Ordinario N°14.886, de 10 de febrero de 2023, la DGSCM hizo presente a Chubb, la situación previamente descrita, solicitándole informar las medidas que adoptaría para ajustar el producto "Seguro Apoyo Integral", con el fin de dar cumplimiento a la Ley N°20.009 en lo pertinente, considerando que, como fue señalado por este Servicio, no correspondía que las compañías y los corredores de seguros ofrezcan la contratación de estas coberturas a sus clientes.

8. Mediante presentación de 17 de febrero de 2023, Chubb dio respuesta al Oficio Ordinario N°14.886 indicando que "Para nuevas ventas del producto "Apoyo Integral", se depositó una nueva póliza, bajo el POL 1 2022 0151, en la cual se agregó la siguiente frase como exclusión: "Todo uso malicioso de la cédula nacional de identidad del asegurado que no sea el definido en



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5645-26-10368-U SGD: 2026050356742

el Artículo 3° de la presente póliza, en especial aquellos perjuicios patrimoniales que estén relacionados al extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de pago y transacciones electrónicas reguladas en la Ley 21.234, que limita la responsabilidad de los titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude."

9. Entre el 6 de enero de 2021 y el 29 de junio de 2023, Chubb emitió 315.659 pólizas, regidas por las condiciones generales POL120200075 del producto denominado "Seguro de Apoyo Integral", las que fueron intermediadas por Banchile Corredores, contenidas en el Anexo del Oficio Reservado UI N°1.390/2025; de las cuales 183.328 fueron emitidas e intermediadas entre el 17 de noviembre de 2021 y el 29 de junio de 2023.

10. Entre el 6 de enero de 2021 y el 29 de junio de 2023, Chubb y Banchile Corredores incumplieron la instrucción impartida por la Comisión para el Mercado Financiero, mediante Oficio Ordinario N°22.974, de 2 de junio de 2020, al comercializar e intermediar, respectivamente, 315.659 pólizas con el código POL120200075, no obstante contener disposiciones contrarias al artículo 5 de la Ley N°20.009.

I.3. ANTECEDENTES RECOPIADOS DURANTE LA INVESTIGACIÓN.

Durante la investigación, el Fiscal de la Unidad de Investigación reunió los siguientes antecedentes:

1. Oficio Ordinario N°100.561, de fecha 9 de noviembre de 2023 del Director General de Supervisión de Conducta de Mercado, dirigido a la Unidad de Investigación de la CMF.

A través de dicho oficio, la DGSCM denunció ante la Unidad de Investigación a Banchile Corredores y a Chubb, por posibles infracciones detectadas en una supervisión efectuada a la Corredora, principalmente al proceso de comercialización de seguros. A la denuncia, se acompañaron los siguientes antecedentes:

1.1. Oficio Ordinario N°22.974, de fecha 2 de junio de 2020, del Intendente de Seguros de la CMF, dirigido a Banchile Corredores y a Chubb.

En el señalado oficio, este Servicio instruyó a aseguradoras y corredores de seguros, lo siguiente:

"(...)

Teniendo en cuenta lo expuesto, se requiere:

1. Revisión de los modelos de pólizas y cláusulas adicionales utilizados:

De conformidad a lo dispuesto en la letra e) del artículo 3° del D.F.L. N°251 de 1931, es responsabilidad de las compañías que las pólizas de seguros que contraten estén redactadas en forma clara y entendible, que no sean inductivas a error y que no contengan cláusulas que se opongan a la ley. Por lo anterior, en el contexto de esta nueva Ley, las compañías no podrán comercializar pólizas que contengan disposiciones contrarias a la Ley en comento y, por ello, resulta necesario que revisen los condicionados generales de las pólizas y cláusulas adicionales que utilicen, de manera que las pólizas que comercialicen no contravengan estas nuevas disposiciones ni sean inductivas a error por parte de los asegurados. Esto último, especialmente



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5645-26-10368-U SGD: 2026050356742

en aquellos textos de condiciones generales que se encuentran estructurados con planes o secciones con opción de contratación.

(...)

3. Nuevas contrataciones:

La nueva ley prohíbe a los emisores ofrecer seguros cuya cobertura corresponda a los riesgos o siniestros que deben asumir de acuerdo a la misma. En este contexto, dado que los riesgos antes indicados corresponden al emisor y no a sus clientes - a quienes no afectarían dichos riesgos y por lo mismo no podrían transferirlos al asegurador-, se hace presente que no corresponde que las compañías y los corredores de seguros ofrezcan la contratación de estas coberturas a los clientes o tarjetahabientes."

1.2. Oficio Ordinario N°14.886 de 10 de febrero de 2023, del Director General de Supervisión de Conducta de Mercado, que solicitó información a Chubb Seguros de Vida Chile S.A., relacionada con la comercialización del producto "Apoyo Integral".

1.3. Presentación de fecha 20 de febrero de 2023, a través de la cual Chubb Seguros de Vida Chile S.A., dio respuesta al Oficio Ordinario N°14.886, señalando, en lo relevante, lo siguiente:

"1. Cabe mencionar que hemos sido oficiados bajo la razón social "Chubb Seguros de Vida Chile S.A", aunque el asunto pertenece a nuestra relacionada "Chubb Seguros Chile S.A".

2. Para nuevas ventas del producto "Apoyo Integral", se depositó una nueva póliza, bajo el POL 1 2022 0151, en la cual se agregó la siguiente frase como exclusión:

"Todo uso malicioso de la cédula nacional de identidad del asegurado que no sea el definido en el Artículo 3° de la presente póliza, en especial aquellos perjuicios patrimoniales que estén relacionados al extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de pago y transacciones electrónicas reguladas en la Ley 21.234, que limita la responsabilidad de los titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude."

2. Oficio Reservado UI N°496/2025 de 24 de abril de 2025, a través del cual la Unidad de Investigación, solicitó información a Banchile Corredores. En lo pertinente, se requirió:

"3. Informar, en formato Excel, el número de clientes asegurados a través de la corredora de seguros de su gerencia, por una póliza de seguro cuyas condiciones generales hayan sido regidas por el código POL120200075, indicando, a lo menos, (i) El nombre completo del cliente; (ii) su número de cédula de identidad; (iii) Fecha de contratación de la póliza, (iv) Nombre comercial del seguro o producto; (v) Número de la póliza, (vi) Indique si es una póliza colectiva; (vii) Canal de comercialización y (viii) Fecha de terminación del contrato, si existiere, para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2021 y el 31 de diciembre de 2024"

3. Presentación de fecha 6 de mayo de 2025, mediante la cual Banchile Corredores dio respuesta al Oficio Reservado UI N°496/2025.

4. Oficio Reservado UI N°1.062/2025 de 3 de septiembre de 2025, a través del cual la Unidad de Investigación, solicitó a Banchile Corredores enviar copia de 7 pólizas individualizadas en ese oficio.



5. Oficio Reservado UI N°1.063/2025 de 3 de septiembre de 2025, a través del cual la Unidad de Investigación, solicitó a Chubb Seguros Chile S.A., en lo pertinente:

“Informar, en formato Excel, el número de clientes de CHUBB SEGUROS CHILE S.A., asegurados por una póliza de seguro cuyas condiciones generales hayan sido regidas por el código POL120200075, indicando, a lo menos, (i) El nombre completo del cliente; (ii) Su número de cédula de identidad; (iii) Fecha de contratación de la póliza, (iv) Nombre comercial del seguro o producto; (v) Número de la póliza, (vi) Indique si es una póliza colectiva; (vii) Canal de comercialización; y (viii) Fecha de terminación del contrato, si existiere, para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2021 y el 31 de diciembre de 2024.”

6. Presentación de fecha 8 de septiembre de 2025, mediante la que Banchile Corredores dio respuesta al Oficio Reservado N°1.062/2025, enviando la información solicitada.

7. Presentación de fecha 10 de septiembre de 2025, a través de la que Chubb Seguros de Chile S.A., dio respuesta al Oficio Reservado N°1.063.

8. Oficio Reservado UI N°1.235/2025 de 16 de octubre de 2025, a través del cual la Unidad de Investigación, solicitó a Chubb Seguros Chile S.A., incorporar en el archivo Excel solicitado en el N°5 anterior, una fila adicional en la que identifique el corredor de seguros que intermedió cada una de las pólizas contenidas en dicho archivo, cómo también, remitir copia de 39 pólizas colectivas.

9. Presentación de fecha 21 de octubre de 2025, a través de la que Chubb Seguros de Chile S.A., dio respuesta al Oficio Reservado UI N°1.235/2025.

II. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

II.1. CARGOS FORMULADOS.

Mediante **Oficio Reservado UI N°1.390** de fecha 17 de noviembre de 2025, el Fiscal formuló cargos a **CHUBB SEGUROS CHILE S.A.** y **BANCHILE CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA**, en los siguientes términos:

“I.- Respecto de Chubb Seguros Chile S.A.:

a) Incumplimiento de la obligación legal de cumplir las instrucciones impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero, prevista en el artículo 37 inciso primero de la Ley de la CMF por cuanto, en el período comprendido entre el 17 de noviembre de 2021 y el 29 de junio de 2023, la Aseguradora comercializó 183.328 pólizas, detalladas en el Anexo del presente Oficio, todas regidas por las condiciones generales del POL120200075, contraviniendo lo instruido por este Servicio, mediante el Oficio Ordinario N°22.974, de 2 de junio de 2020.

b) Incumplimiento grave y reiterado a la prohibición de emitir pólizas que contengan cláusulas que se opongan a la ley, prevista en el inciso tercero de la letra e) del artículo 3 del Decreto con Fuerza de Ley N°251, y lo señalado en los títulos I y VI de la Norma de



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5645-26-10368-U SGD: 2026050356742

Carácter General 349 de 26 de julio de 2013, por cuanto, entre el 17 de noviembre de 2021 y el 29 de junio de 2023, la Aseguradora comercializó 183.328 pólizas, detalladas en el Anexo del presente Oficio, todas regidas por las condiciones generales del POL120200075 que contienen cláusulas que se oponen a lo establecido por la ley.

II.- Respeto de Banchile Corredores de Seguros Limitada:

a) Incumplimiento de la obligación legal de cumplir con las instrucciones impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero, prevista en el artículo 37 inciso primero de la Ley de la CMF por cuanto, en el período comprendido entre el 17 de noviembre de 2021 y el 29 de junio de 2023, la Corredora intermedió 183.328 pólizas, detalladas en el Anexo del presente Oficio, todas regidas por las condiciones generales del POL120200075, contraviniendo lo instruido por este Servicio, mediante el Oficio Ordinario N°22.974, de 2 de junio de 2020.

b) Incumplimiento grave y reiterado a las obligaciones previstas en el inciso quinto del artículo 57 del Decreto con Fuerza de Ley N°251; en los numerales 1 y 2 del artículo 10 del Decreto Supremo N°1.055; en relación con el número 7 de la Sección III de la Circular N° 2.123, toda vez que, entre el 17 de noviembre de 2021 y el 29 de junio de 2023, intermedió 183.328 pólizas, detalladas en el Anexo del presente Oficio, todas regidas por las condiciones generales contenidas en el POL120200075, incumpliendo su deber de asesoría, al no ofrecer a sus clientes las coberturas más convenientes a sus intereses, y vulnerando su obligación de información, al no advertirles que las pólizas contenían coberturas patrimoniales que se oponen a la ley.”

II.2. ANÁLISIS DEL FISCAL DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN CONTENIDO EN EL OFICIO DE CARGOS.

En el Oficio Reservado UI N°1.390 de 2025, el Fiscal de la Unidad de Investigación efectuó el siguiente análisis:

“1.- Respeto a la instrucción impartida por la DGSCM de la CMF a Chubb y Banchile Corredores.

27. La denuncia remitida por la Dirección General de Supervisión de Conducta de Mercado a esta Unidad de Investigación, a través de Oficio Ordinario N°100.561 de 9 de noviembre de 2023, dio cuenta de posibles infracciones cometidas por Chubb y Banchile Corredores, quienes comercializaron e intermediaron, respectivamente, pólizas del denominado “Seguro de Apoyo Integral”, que contenía cláusulas regidas por las Condiciones Generales POL120200075 y cuya cobertura el emisor de las tarjetas de pago estaría impedido de ofrecer, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley N°20.009, luego de la modificación legal introducida por la Ley N°21.234, de 29 de mayo de 2020.

28. Lo anterior, a pesar de las advertencias al respecto realizadas por este Servicio tanto a Chubb como a Banchile Corredores. Así, mediante Oficio Ordinario N°22.974 de 02 de junio de 2020, el Sr. Intendente de Seguros de la CMF, instruyó a la Corredora y a la Aseguradora, -entre otras entidades- que, conforme a la entrada en vigencia de la Ley N°21.234, no correspondía



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5645-26-10368-U SGD: 2026050356742

ofrecer ni comercializar coberturas vinculadas a extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de pago, toda vez que tales riesgos debían ser asumidos por el emisor y no por el asegurado.

29. Asimismo, por medio de Oficio Ordinario N°14.886, de 10 de febrero de 2023, la DGSCM hizo presente a Chubb, que el producto “Seguro de Apoyo Integral”, cuyas coberturas se refieren, entre otras, a la protección patrimonial contenida en las Condiciones Generales POL120200075, ofrece coberturas para las transacciones que se efectúen con tarjetas abiertas con el uso fraudulento de cédula de identidad, lo que está prohibido por el artículo 5 de la Ley N°20.009.

Ante dicho oficio, Chubb informó a esta Comisión que, “para nuevas ventas del producto “Apoyo Integral”, se depositó una nueva póliza, bajo el POL 1 2022 0151, en la cual se agregó la siguiente frase como exclusión: “Todo uso malicioso de la cédula nacional de identidad del asegurado que no sea el definido en el Artículo 3° de la presente póliza, en especial aquellos perjuicios patrimoniales que estén relacionados al extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de pago y transacciones electrónicas reguladas en la Ley 21.234, que limita la responsabilidad de los titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude.” Sin perjuicio de ello, como se pudo constatar en la investigación llevada a cabo en esta UI, Chubb siguió emitiendo pólizas de “Seguro de Apoyo Integral” regidas en parte por las Condiciones Generales POL120200075.

30. Con dichos antecedentes, la Unidad de Investigación requirió de información tanto a la Corredora como a la Aseguradora. Así, con fecha 6 de mayo de 2025, Banchile Corredores dio respuesta al Oficio Reservado UI N°496/2025, remitiendo una planilla Excel con las pólizas regidas por el código POL120200075, intermediadas por la corredora entre el 1 de enero de 2021 y el 31 de diciembre de 2024.

31. Posteriormente, mediante presentaciones de 10 de septiembre y 21 de octubre, ambas de 2025, Chubb dio respuesta a los Oficios Reservados UI N°1.063/2025 y N°1.235/2025, remitiendo un Excel con las pólizas emitidas y regidas por el código POL120200075, que hubiesen sido emitidas por la Aseguradora en el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2021 y el 31 de diciembre de 2024. Además, en dicha presentación, Chubb remitió copia de 39 pólizas colectivas regidas por el código POL120200075.

De la información remitida se constató que todas las pólizas regidas por el código POL120200075, que emitió Chubb fueron intermediadas por Banchile Corredores.

32. De los antecedentes recopilados en la presente investigación, esta Unidad determinó que, entre el 6 de enero de 2021 y el 29 de junio de 2023, Banchile Corredores intermedió 315.659 pólizas del producto denominado “Seguro de Apoyo Integral”, emitidas por Chubb, cuyas condiciones generales POL120200075 incluían coberturas de protección patrimonial asociadas a los supuestos descritos en el artículo 5° de la Ley N°20.009 -Todas las pólizas se encuentran individualizadas en el Anexo N°1 del Oficio de Cargos-. Estas coberturas se encontraban prohibidas desde el 29 de mayo de 2020, fecha de entrada en vigor de la Ley N°21.234, que modificó expresamente dicho artículo, circunstancia que, como se señaló previamente, fue advertido tanto a la Aseguradora como a la Corredora por esta Comisión.

33. En consecuencia, Banchile Corredores y Chubb no dieron cumplimiento a las instrucciones impartidas mediante Oficio Ordinario N°22.974, de 02 de junio de 2020, en el que la DGSCM señaló expresamente que, en virtud del artículo 5° de la Ley N°20.009, los riesgos derivados de extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de pago corresponden exclusivamente al



emisor y no a sus clientes o tarjetahabientes, por lo que éstos no pueden ser objeto de transferencia al asegurador, cómo también, hizo presente a ambas compañías que no corresponde que las aseguradoras y corredores ofrezcan la contratación de estas coberturas a los clientes o tarjetahabientes.

34. La comercialización por parte de Banchile y Chubb de pólizas con coberturas de esa naturaleza constituye, por tanto, una infracción al artículo 37 de la Ley de la CMF el cual sanciona el incumplimiento de las instrucciones y órdenes que les imparta la Comisión.

2.- Respetto de las pólizas emitidas por Chubb.

35. El Artículo 3 del DFL N°251, establece que “Será responsabilidad de las compañías que las pólizas de seguros que contraten estén redactadas en forma clara y entendible, que no sean inductivas a error y que no tengan cláusulas que se opongan a la ley.”.

36. Por su parte, la Norma de Carácter General N°349 de 26 de julio de 2013, de esta Comisión, establece lo siguiente:

I- “DEL DEPÓSITO DE PÓLIZAS Y SU COMERCIALIZACIÓN.

Los modelos de condiciones generales de las pólizas y cláusulas de seguro deberán estar redactadas en forma clara y entendible, no deberán ser inductivas a error **ni deberán contener estipulaciones que se opongan a la ley.**

(...)

VI – RESPONSABILIDAD DE LA COMPAÑÍA EN LA CONTRATACIÓN DE PÓLIZAS.

Será responsabilidad de las compañías de seguro que las pólizas de seguros que contraten estén redactadas de forma clara y entendible, que no sean inductivas a error, y que **no contengan cláusulas que se opongan a la ley.** Dichas condiciones serán exigibles al texto íntegro de la póliza comprendido en él, además las condiciones particulares del seguro y los documentos anexos relativos a su contratación. (Lo destacado no es original).

37. Así, de acuerdo con el artículo 3 del DFL N°251 y los títulos I y VI de la NCG N°349, Chubb en tanto aseguradora, es responsable de que las cláusulas de las pólizas que emita no se opongan a ley. Teniendo presente que, como se señaló previamente, entre el 17 de noviembre de 2021 y el 29 de junio de 2023, Chubb emitió 183.328 pólizas con el código POL120200075 - individualizadas en el Anexo del Oficio de Cargos- que incorporaba coberturas patrimoniales prohibidas por la ley desde 29 de mayo de 2020, momento en que entró en vigencia la Ley N°21.234 y modificó el entonces inciso final del artículo 5 de la Ley N°20.009, es posible determinar que Chubb infringió de manera reiterada la obligación prevista en artículo 3 del DFL N°251 y en la NCG N°349.

3.- Respetto de las pólizas intermediadas por Banchile Corredores.

38. El inciso quinto del artículo 57 del DFL N°251 estipula que “Los corredores de seguros son auxiliares del comercio de seguros, que deben asesorar a la persona que desea asegurarse por su intermedio, **ofreciéndole las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses e ilustrándola sobre las condiciones del contrato, debiendo asistirle durante toda su vigencia,**



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5645-26-10368-U SGD: 2026050356742

especialmente en las modificaciones que eventualmente correspondan y al momento de producirse un siniestro”.

39. *Adicionalmente el Artículo 10 del Decreto N°1.055 que establece las “Obligaciones de corredores de seguros”, estipula en lo pertinente, lo siguiente:*

“1) Asesorar a las personas que deseen asegurarse por su intermedio, ofreciéndoles las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses.

2) Informar a sus clientes sobre las condiciones del contrato y, en especial, sobre la extensión del seguro pactado y sus adicionales, sobre los riesgos y situaciones excluidas de la cobertura, alcance de las franquicias o deducibles a la misma, cláusula de prorrateo, forma y plazos de pago, efectos de su incumplimiento y, en general, toda la información necesaria para ilustrar mejor su decisión.”

40. *Respecto de Banchile Corredores, el inciso quinto del artículo 57 del DFL N°251 y los numerales 1 y 2 del artículo 10 del Decreto Supremo N°1.055 de 2012 le imponen el deber de asesorar debidamente al asegurado, ofreciéndole las coberturas más convenientes a sus intereses y proporcionando información completa, veraz y oportuna sobre las condiciones del contrato.*

41. *Sin embargo, al intermediar 183.328 pólizas regidas por el código POL120200075 entre el, 17 de noviembre de 2021 y el 29 de junio de 2023, -individualizadas en el Anexo del Oficio de Cargos- que incluía coberturas patrimoniales prohibidas desde 29 de mayo de 2020, momento en que entró en vigencia la Ley N°21.234 y modificó el inciso final del artículo 5 de la Ley N°20.009, Banchile Corredores incumplió sus deberes de asesoría e información, al ofrecer productos contrarios al ordenamiento jurídico y omitir advertir a sus clientes sobre la inexistencia de riesgo asegurable en dichas coberturas, al ser ese un riesgo que debía soportar el emisor.*

42. *En consecuencia, la Corredora infringió el inciso quinto del artículo 57 del DFL N°251 y los numerales 1 y 2 del artículo 10 del Decreto N°1.055, toda vez que ofreció a sus clientes productos contrarios a la ley, los cuales carecían de interés asegurable y, por ende, no podían válidamente otorgar protección alguna a los asegurados. Así, la Corredora incumplió su deber de asesoría, al no ofrecer a sus clientes las coberturas más convenientes a sus intereses y vulneró su obligación de información, al no advertirles que las pólizas contenían coberturas patrimoniales contrarias al artículo 5° de la Ley N°20.009, modificado por la Ley N°21.234.*

43. *La conducta previamente descrita, constituye un incumplimiento grave y reiterado de los deberes profesionales que rigen la actividad de corretaje de seguros, afectando los principios de diligencia, lealtad y transparencia que deben guiar la relación del corredor con los asegurados.”*

II.3. MEDIOS DE PRUEBA.

1. Por Oficio Reservado UI N°1.579/2025 de fecha 31 de diciembre de 2025, se decretó la apertura de un término probatorio.

2. Con fecha 29 de diciembre de 2025, Chubb remitió la siguiente prueba:



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5645-26-10368-U SGD: 2026050356742*

Archivo en formato Excel, el cual contiene un listado de pólizas con sus respectivas cláusulas de cobertura, que actualmente aseguran un riesgo similar al contenido en la POL120200075 y que no han sido prohibidos por la CMF.

3. Con fecha 29 de diciembre de 2025, Banchile Corredores, remitió la siguiente prueba documental, individualizados en sus términos:

a) Registro histórico de depósito y vigencia de POL120200075 en el Depósito de Pólizas CMF:

- Muestra Pol120200075.
- Depósito de pólizas – CMF. (Captura de pantalla)
- Resolución Exenta N°3715 - CMF (21 de agosto 2020)
- Ilustración línea de tiempo y gestiones Banchile frente oficinas CMF.
- Análisis coberturas y primas Seguros Apoyo Integral. (Archivo Excel)
- Producto, liberación, primas y coberturas. (Archivo Excel)
- Dictamen N°15.463. (Oficio Ordinario N°15.463 de 17 de febrero de 2022)
- Dictamen N°40.833. (Oficio Ordinario N°40.833 de 29 de marzo de 2024)
- Dictamen N°99.949. (Oficio Ordinario N°99.949 de 09 de diciembre de 2021)
- Dictamen N°100.551. (Oficio Ordinario N°100.551 de 30 de diciembre de 2022).

b) Oficio Ordinario CMF N°22.974 y N°71.333:

- Oficio N°22.974 - CMF (2 de junio de 2020).
- Oficio N°71.333 resultado supervisión Ley N°20.009.
- Carta Respuesta Oficio N°71.333.

c) Oficio Ordinario CMF N°26.045 y respuesta de Banchile:

- Oficio N°26.045.
- Respuesta Oficio 26.045 julio 2020.

d) Plan de comunicaciones a asegurados:

- Formato Comunicación stock Apoyo integral.
- Banchile Informa Ley de Fraude y Productos de Protección jun 2020. (Correo)
- Ley de Fraude y Productos de Protección. (Correo)
- Resumen Semanal Personas. (Correo).

e) Resolución Exenta CMF N°3.715:

- Resolución Exenta N°3715 - CMF (21 de agosto 2020).
- Circular N° 2123 de Comisión para el Mercado Financiero, 22-10-2013.
- NCG N°420. 2017.

f) Registro de depósito y vigencia de POL120170012 en el Depósito de Pólizas CMF:

- Depósito de pólizas – CMF. (Captura de pantalla).
- Muestra POL120170012.

g) Plan de comunicaciones a asegurados. (Mismos documentos del punto 4).

h) Resolución Exenta CMF N°3.176 (estándares de conducta de mercado):

- Informe de acuerdos de sesiones del Consejo de la Comisión para el mercado financiero abril a junio 2021.
- Resolución Exenta N°3.176.



i) Estadísticas de reclamos, retractos y siniestros:

- *Requerimientos. (Archivo Excel).*
- *Retractos. (Archivo Excel).*
- *Siniestros. (Archivo Excel).*

j) Estadísticas de reclamos, retractos y siniestros. (Mismos documentos del punto 9).

k) Scripts de venta telefónica:

- *Plan Interno por Nueva Ley - Ejecutivos.*
- *Script Migración Voluntaria a Apoyo Integral Fidelización 10 de junio de 2020.*
- *Script Venta Apoyo Integral Plan 1 Retención Fidelización 04 de noviembre de 2020.*
- *Script Venta Apoyo Integral Plan 2 Retención con hospitalización 04 de noviembre de 2020.*
- *Script Venta Apoyo Integral Plan Clásico Fidelización de 04 de noviembre de 2020.*
- *Script Venta Apoyo Integral Plan Estándar Fidelización 04 de noviembre de 2020.*
- *Script Venta Apoyo Integral Plan Joven Fidelización 04 de noviembre de 2020.*
- *Script Venta Apoyo Integral Plan Joven Fidelización 15 de septiembre de 2020.*
- *Script Venta Apoyo Integral Plan Personal Fidelización de 04 de noviembre de 2020.*
- *Script Venta Apoyo Integral Plan Selecto Fidelización 04 de noviembre de 2020.*
- *Script Venta Apoyo Integral Plan Tradicional Fidelización 04 de noviembre de 2020.*

l) Oficio Ordinario CMF N°67.932 – “Supervisión 2022”:

- *Informe de cumplimiento Oficio N°47.032.*
- *Formato Comunicación stock Apoyo integral.*
- *POL120220151.*
- *Póliza Apoyo Integral.*
- *Propuesta Apoyo Integral.*
- *Oficio N°67.932 fiscalización procedimiento de comercialización de productos.*
- *CMF - Informe de Recomendaciones (19 de enero de 2023).*
- *Evidencia reuniones CMF.*
- *Fiscalización Ley 20.009.*
- *Flujo de contratación internet - POL 120200075.*
- *Flujo de contratación internet - POL 120220151.*
- *Oficio N°47.032 Informe de cumplimiento.*
- *Proceso de Comercialización Productos - Banchile Corredores de Seguros 1 (Correo).*
- *RE Consulta 1. (Correo).*
- *RE Consulta 2. (Correo).*
- *RE Proceso de Comercialización Productos - Banchile Corredores de Seguros 2. (Correo).*
- *RE Proceso de Comercialización Productos - Banchile Corredores de Seguros 3. (Correo).*
- *RE Propuesta correo 2. (Correo).*
- *RE Reunión de cierre. (Correo).*
- *RE solicitud PPT Reunión Inicio. (Correo).*
- *RE Solicitud relacionada al Oficio 86.011. (Correo).*

m) Certificado de depósito y condiciones generales de la póliza POL120220151. Ejemplos de condiciones particulares de pólizas “Apoyo Integral”.

- *14-4024992 Clásico (POL 0151).*
- *14-4024993 Clásico (POL 0151).*
- *14-4024996 Estudiante (POL 0151).*
- *14-4024997 Estudiante (POL 0151).*



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5645-26-10368-U SGD: 2026050356742*

- 14-4024998 Personal (POL 0151).
- 14-4024999 Personal (POL 0151).
- 14-4025000 Selecto (POL 0151).
- 14-4025001 Selecto (POL 0151).
- 14-4025002 Fan (POL 0151).
- 14-4025003 Fan (POL 0151).
- 14-4029950 Estándar (POL 0274).
- 14-4029951 Estándar (POL 0274).
- 14-4029952 Armada (POL 0274).
- 14-4043021 Clásico (POL 0151).
- 4802027 - POL20220151.
- CHUPBBCHV2 (Póliza)
- CHUPPE1VA (Póliza)
- CHUPPE6VA (Póliza)
- CHUPPJ2VA (Póliza)
- CHUPPPN3MA (Póliza)
- CHUPPTN2VA (Póliza)
- CHUSPCCHV1 (Póliza)
- CHUSPGCVA (Póliza)
- CHUSPPE2MA (Póliza)
- CHUSPPPSVA (Póliza)
- CHUSTGCVA (Póliza)
- CHUSTJVA (Póliza)
- CHUSTP2VA (Póliza)
- CHUTPVEVA (Póliza)
- Propuesta Apoyo Integral

4. Mediante dos presentaciones de 30 de enero de 2026, la defensa de Banchile acompañó los siguientes documentos, que son individualizados a continuación en sus términos:

a) *Oficios Ord. CMF N°17.492, N°58.230, N°67.932, N°77.858, N°86.011, N°6.555, N°47.032 y 128.123. Contemporáneos y coetáneos a la fiscalización y tras ella:*

- *Oficio N°128.123 Circular 2123 del 2013 Ref. Normas promoción publicación y oferta seguros y beneficio.*
- *Brochure CMF V1.*
- *Brochure CMF V2.*
- *Carta conductora Oficio N°128.123 Publicidad de Seguros. 07-11-2024.*
- *Relevamiento - Consolidado por productos 01*
- *Relevamiento - Consolidado por productos 02*
- *Relevamiento - Consolidado por productos 03*
- *Relevamiento - Consolidado por productos 04*
- *Relevamiento - Consolidado por productos 05*
- *Oficio Ordinario N°17.942 Incendios.*
- *Respuesta Oficio Ordinario N°17.942 Incendios.*
- *Oficio Ordinario N°23.175 Solicita Info comercialización seguros intermediados.*
- *Carta de respuesta Oficio Ordinario N°23.175.*
- *23175 20240209 Excel Comercialización FB y RB complemento. (Archivo Excel)*
- *RE Oficio N23175 de fecha 15.02.2024 (1) (Correo)*
- *23175 20240209 Excel Comercialización FB y RB complemento. (Archivo Excel)*
- *RE_ Respuesta recibida a Oficio Ord_ N° 23175 (2) (Correo)*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
 FOLIO: RES-5645-26-10368-U SGD: 2026050356742

- RE_ Respuesta recibida a Oficio Ord_ N° 23175 (3) (Correo)
 - RE_ Respuesta recibida a Oficio Ord_ N° 23175 (4) (Correo)
 - RE_ Respuesta recibida a Oficio Ord_ N° 23175 (5) (Correo)
 - RE_ Respuesta recibida a Oficio Ord_ N° 23175 (6) (Correo)
 - 58230 GGral BCS x comercialización seguros.
 - Respuesta Of ord N°58230.
 - Oficio N°58230 Fiscalización CMF 13052024 (Archivo Excel)
 - Oford N°67.932 fiscalización. producto. comercialización. Productos 02.22.
- b) Informe de Recomendaciones e Oficio Ordinario CMF N°6.555:
- Informe de recomendaciones BANCHILE 01.23
 - Informe de Recomendaciones auditoria 2022_1 (Correo)
 - Informe de Recomendaciones auditoria 2022_2 (Correo)
 - Informe de Recomendaciones auditoria 2022_3 (Correo)
 - Informe de Recomendaciones auditoria 2022_4 (Correo)
 - Informe de Recomendaciones auditoria 2022_5 (Correo)
- c) Plan de cumplimiento y materiales de capacitación actualizados a marzo de 2023:
- Formato Comunicación stock Apoyo integral.
 - Flujo Productos Julio 2025.
 - Presentación y capacitación. Junio 2020.
 - Presentación y capacitación. Seguro Apoyo Integral mejorado – marzo 2023.
 - Presentación y capacitación. Seguro Apoyo Integral. Noviembre 2022.
 - Respuesta Oficio N°47032 - Informe de cumplimiento (30 de mayo de 2023).
 - Análisis Pol coberturas primas Seguros Apoyo Integral Flujo Stock 27.11.2025. (Archivo Excel)
 - Anexo CMF Oficio Reservado - V20251211. (Archivo Excel)
 - Matriz POL 28.11 (Archivo Excel).
- d) Conjunto “Comunicación y plan de acción post Supervisión 2022”. (Está dentro de los mismos documentos del punto 16).
- e) Oficio Ordinario CMF N°47.032 e Informe de Cumplimiento de Banchile. (Está dentro de los mismos documentos del punto 16).
- f) Oficio Ord. CMF N°100.561:
- Oficio Reservado UI N° 1390-2025.
 - Oficio Reservado 1062_2025 y correos
 - OF ORD N°100.561
 - Oficio Reservado UI N 496 2025.
 - RE-OFICIO Reservado UI N 496 2025.
 - Respuesta a Oficio Reservado UI N 1.062-2025.
- g) Oficio Reservado UI N°496/2025 de la CMF y respuesta de Banchile. (Está dentro de los mismos documentos del punto 19).
- h) Oficio Reservado UI N°1.062/2025 y remisión de las 7 pólizas “Apoyo Integral”. (Está dentro de los mismos documentos del punto 19).



i) Ejemplos de condiciones particulares de pólizas “Apoyo Integral”. (Está dentro de los mismos documentos del punto 13).

5. Con fecha 4 de febrero de 2026, la defensa de Banchile acompañó el informe en derecho del profesor Sr. Claudio Moraga Klenner.

6. Por medio del Oficio Reservado UI N°1.594/2025 de 31 de diciembre de 2025, a solicitud de la defensa de Banchile la UI ofició a la Dirección General de Regulación Prudencial de esta Comisión, requiriendo:

“Remitir un listado completo de condicionados evaluados frente a la Ley de Fraudes (Ley N° 20.009) y criterios de inclusión y/o exclusión en Resolución Exenta N°3.715”

7. Por medio del Oficio Reservado UI N°1.595/2025 de 31 de diciembre de 2025, a solicitud de la defensa de Banchile la UI ofició a la Dirección General de Supervisión de Conducta de Mercado de esta Comisión, requiriendo:

“1. Remitir copia de todos los oficios, minutas y correos internos de esta Comisión, que se refieran a POL120200075 y al producto “Apoyo Integral” (2019–2025) de Chubb Seguros Generales S.A, comercializado por Banchile Corredores de Seguros S.A.

2. Remitir reclamos y/o denuncias de asegurados vinculados a POL120200075 y al producto “Apoyo Integral” de Chubb Seguros Generales S.A, comercializado por Banchile Corredores de Seguros S.A.”

8. Por medio de Minuta WF3301353, de 11 de febrero de 2026, la Dirección General de Regulación Prudencial dio respuesta al Oficio Reservado UI N°1.594/2025, indicando lo siguiente:

“Esta Dirección ha recibido su Oficio Reservado de la referencia en el cual solicita, de conformidad a las facultades de dicha Unidad de Investigación, y en el marco de un procedimiento administrativo sancionatorio en curso, lo siguiente:

i. Remitir un listado completo de condicionados evaluados frente a la Ley de Fraudes (Ley N° 20.009) y criterios de inclusión y/o exclusión en Resolución Exenta N°3.715.

Al respecto, adjunto archivo Excel con el listado de los condicionados evaluados en el contexto de la Ley de Fraudes. En este archivo en la pestaña “Revisadas y no prohibidas” se encuentran las pólizas revisadas que se evaluaron y no se prohibieron, en tanto que en la pestaña “RE3715 (prohibidas)” aquellas que sí lo fueron.

Por su parte, en relación a los criterios establecidos para la inclusión de los condicionados en el listado de prohibiciones establecidas en la Resolución Exenta N°3.715, cumpla con señalar que se refieren a:

- Para 39 pólizas y 4 cláusulas adicionales: las condiciones generales de las pólizas de seguro y de las cláusulas, ofrecen a los clientes la posibilidad de contratar coberturas por riesgos que, de acuerdo a la Ley N° 21.234, deben ser asumidos por el emisor o prestador del servicio financiero de pagos electrónicos, de modo que dichas condiciones generales cubren riesgos que ya no son asegurables respecto de los titulares o usuarios de los medios de pago; y que de acuerdo al*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5645-26-10368-U SGD: 2026050356742

artículo 5 de la citada Ley, existe la prohibición de ofrecer “la contratación de seguros cuya cobertura corresponda a riesgos o siniestros que el emisor deba asumir en conformidad a esta ley”.

• Para 2 cláusulas adicionales: las condiciones generales de las cláusulas adicionales fueron depositadas para ser utilizadas exclusivamente como adicionales a alguna de las pólizas de seguros que se prohibieron.”

Junto a su respuesta remitió un archivo Excel, titulado “Pólizas y Cads revisadas RE3715”

9. Por medio de Oficio Ordinario N°32.257, de 16 de febrero de 2026, la Dirección de Supervisión de Conducta de Mercado, dio respuesta al Oficio Reservado UI N°1.595/2025, indicando lo siguiente:

“De conformidad con la solicitud de información realizada por esa Unidad de Investigación, relativa a proceso administrativo en curso, cumpla con informar lo siguiente:

Realizada una búsqueda manual, considerando que parte de los tipos de antecedentes requeridos no corresponden a información sistematizada, se adjunta la información solicitada respecto a la entidad objeto de supervisión, disponibles, y que serían aplicables a la temática requerida, de forma adicional a los antecedentes que fueron remitidos a esa Unidad mediante Oficio Ord. N°100.561, de fecha 09 de noviembre de 2023.

Asimismo, respecto a lo solicitado en el punto N°2, cabe hacer presente que las clasificaciones de reclamos no contemplan la identificación de estos por tipo de póliza o nombre de producto. No obstante, mediante búsqueda por palabra en la consulta electrónica de documentos, tanto con el número de póliza como con el nombre del seguro, se encontraron los siguientes ingresos:

- 2100445, transformado en reclamo de seguro por siniestro WF 2104791;*
- 3047129, transformado en reclamo bancario por Ley de Fraude WF 3056220;*
- 1565406, transformado en reclamo de seguro WF 1566045;*
- 2637198, transformado en reclamo bancario por Ley de Fraude WF 2637301; y*
- 2623489, reclamo de seguro por siniestro.*

Todos los casos se encuentran cerrados.”

Junto a su respuesta acompañó los siguientes documentos:

- a) Oficio Ordinario N°47.032 de 23 de mayo de 2023.*
- b) Respuesta de Banchile al Oficio Ordinario N°47.032, junto a 8 documentos adjuntos en su respuesta.*
- c) Copia de 7 correos de comunicaciones mantenidas entre el equipo de fiscalización de compañías de seguros de la DGSCM y Banchile.*

10. Adicionalmente la defensa de Banchile rindió la siguiente prueba testimonial:

- a) Sra. Andrea Natalia Ortiz Riquelme, el día lunes 12 de enero de 2026.*
- b) Sr. Patricio Ignacio Salles Delporte, el día lunes 12 de enero de 2026.*
- c) Sra. Alejandra Isabel Valenzuela Toro, el día miércoles 14 de enero de 2026.*



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5645-26-10368-U SGD: 2026050356742*

II.4. INFORME DEL FISCAL.

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 51 inciso 2° del DL 3.538 y, habiéndose realizado todos los actos de instrucción y vencidos los términos probatorios, mediante **Oficio Reservado UI N°230 de fecha 2 de marzo de 2026**, el Fiscal de la Unidad de Investigación remitió al Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero el Informe Final de la investigación y el expediente administrativo de este Procedimiento Sancionatorio, informando el estado de éste y su opinión fundada acerca de la configuración de las infracciones imputadas.

II.5. OTROS ANTECEDENTES DEL PROCESO.

1. Mediante Oficio N°58.468 de fecha 24 de marzo de 2026, se citó a audiencia a las defensas, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto Ley N°3.538, la que se celebró con fecha 2 de abril de 2026.
2. Mediante presentaciones de fecha 1 de abril de 2026, la defensa de Banchile acompañó opinión legal complementaria; acta notarial; y minuta de alegatos.
3. Mediante presentación de fecha 6 de abril de 2026, la defensa de Chubb efectuó observaciones respecto de los cargos.

III. NORMAS APLICABLES.

- A. Ley N° 20.009, que establece un régimen de limitación de responsabilidad para titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude:**

Artículo 2 inciso 1°:

“Artículo 2.- Los titulares o usuarios de medios de pago, así como los titulares de otras cuentas o sistemas similares que permitan efectuar transacciones electrónicas, en adelante referidos en forma conjunta como los "usuarios", podrán limitar su responsabilidad, en los términos establecidos por esta ley, en caso de hurto, robo, extravío o fraude, dando aviso oportuno al emisor.”

Artículo 5 inciso 8°:

“El emisor estará impedido de ofrecer a los usuarios la contratación de seguros cuya cobertura corresponda a riesgos o siniestros que el emisor deba asumir en conformidad a esta ley.”

- B. Decreto con Fuerza de Ley N°251 de 1931, sobre Compañías de Seguros, Sociedades Anónimas y Bolsas de Comercio, que dispone:**

Artículo 3 letra e):



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5645-26-10368-U SGD: 2026050356742

“Art. 3°. Son atribuciones y obligaciones de la Superintendencia:

e) Mantener a disposición del público, los modelos de textos de condiciones generales de pólizas y cláusulas que se contraten en el mercado. Las entidades aseguradoras podrán contratar con dichos modelos a partir del sexto día que hubieren sido incorporados al Depósito de Pólizas que, para esos efectos, llevará la Superintendencia.

Las compañías de seguros del primer grupo, en los casos de seguros de Transporte y de Casco Marítimo y Aéreo, como asimismo en los contratos de seguros en los cuales, tanto el asegurado como el beneficiario, sean personas jurídicas y el monto de la prima anual que se convenga no sea inferior a 200 unidades de fomento, no tendrán la obligación señalada en el párrafo precedente, y podrán contratar con modelos no depositados en la Superintendencia, debiendo la póliza respectiva ser firmada por los contratantes.

Será responsabilidad de las compañías que las pólizas de seguros que contraten, estén redactadas en forma clara y entendible, que no sean inductivas a error y que no contengan cláusulas que se opongan a la ley. En caso de duda sobre el sentido de una disposición en el modelo de condición general de póliza o cláusula, prevalecerá la interpretación más favorable para el contratante, asegurado o beneficiario del seguro, según sea el caso.

La Superintendencia fijará, mediante norma de aplicación general, las disposiciones mínimas que deberán contener las pólizas.

La Superintendencia podrá prohibir la utilización de un modelo de póliza o cláusula cuando, a su juicio, su texto no cumpla con los requisitos de legalidad y claridad en su redacción, o con las disposiciones mínimas señaladas precedentemente;”

Artículo 57 incisos 1° y 5°:

*“Los seguros pueden ser contratados ya sea directamente con la entidad aseguradora, a través de sus agentes de ventas, o por intermedio de corredores de seguros independientes de éstas.
(...)*

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

C. Decreto N°1.055 de Hacienda de 2012, que aprueba nuevo reglamento de los auxiliares del comercio de seguros y procedimiento de liquidación de siniestros, que dispone:

“Artículo 10.- Obligaciones de corredores de seguros. Los corredores estarán obligados a:

1) Asesorar a las personas que deseen asegurarse por su intermedio, ofreciéndoles las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses.

2) Informar a sus clientes sobre las condiciones del contrato y, en especial, sobre la extensión del seguro pactado y sus adicionales, sobre los riesgos y situaciones excluidas de la cobertura, alcance de las franquicias o deducibles a la misma, cláusula de prorateo, forma y plazos de



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5645-26-10368-U SGD: 2026050356742

pago, efectos de su incumplimiento y, en general, toda la información necesaria para ilustrar mejor su decisión.

3) *Asistir al asegurado durante toda la vigencia del contrato, especialmente en las modificaciones que eventualmente correspondan y al momento de producirse un siniestro.*

4) *Remitir al asegurado la póliza contratada dentro de los cinco días siguientes a su recepción de parte de la entidad aseguradora, debiendo verificar al momento de entregársela, que las condiciones del contrato son las mismas propuestas a la compañía de seguros.*

En caso que la entidad aseguradora rechace o modifique la cobertura del riesgo propuesto, el corredor deberá comunicar de inmediato este hecho al proponente por los medios indicados en el artículo 30 de este Reglamento.

5) *Asesorar a la compañía de seguros con que intermedie, verificando la identidad de los contratantes y la existencia y ubicación de los bienes asegurables, entregándole toda la información que posea del riesgo y de las condiciones propuestas para el pago de la prima.*

6) *Remitir a la compañía aseguradora las primas y documentos que reciban por las pólizas que intermedien de inmediato o, a más tardar, dentro de los dos días hábiles siguientes a su entrega.*

No obstante, si la compañía de seguros hubiere otorgado poder especial al corredor, éste podrá remitir las primas y documentos recibidos en el plazo estipulado entre las partes, entendiéndose, en todo caso, pagada la prima y entregados los documentos desde su recepción por el corredor.

7) *Firmar toda propuesta o cotización que tramiten y verificar que éstas cumplan con las exigencias legales y reglamentarias que les sean aplicables.”*

D. Norma de Carácter General N°349 de 2013, que establece normas relativas al depósito de pólizas y disposiciones mínimas de las pólizas de seguros.

“I. DEL DEPÓSITO DE PÓLIZAS Y SU COMERCIALIZACIÓN.

La Comisión mantendrá a disposición del público un Depósito de Pólizas que contendrá todos los modelos de textos de condiciones generales de pólizas y cláusulas que puedan ser utilizados en la contratación de seguros, en virtud de la letra e) del artículo 3 del D.F.L. N° 251, de 1931.

Las entidades aseguradoras no podrán ofrecer ni contratar seguros con modelos de condiciones generales que no hubieren sido incorporados al depósito, salvo lo dispuesto en el Título V de esta Norma de Carácter General. Una vez depositados los textos de modelos, las entidades aseguradoras podrán ofrecer y contratar con ellos a partir del sexto día contado desde su incorporación al Depósito de Pólizas.

Los modelos de condiciones generales de las pólizas y cláusulas de seguro deberán estar redactadas en forma clara y entendible, no deberán ser inductivas a error ni deberán contener estipulaciones que se opongan a la ley.

La Comisión podrá prohibir la utilización de un modelo de póliza o cláusula, cuando su texto no cumpla con los requisitos de legalidad y claridad en su redacción o con las disposiciones mínimas que se señalan en la presente Norma.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5645-26-10368-U SGD: 2026050356742

Toda referencia al Registro de Pólizas que figure en otra norma de esta Comisión debe entenderse referida al Depósito de Pólizas.

II. MODELOS DE PÓLIZAS Y SU CONTENIDO.

1. CONDICIONES GENERALES DE LAS PÓLIZAS.

Las condiciones generales son los textos de las pólizas tipo que deben utilizar las entidades aseguradoras en la contratación de los seguros, que contienen las regulaciones y estipulaciones por las que se rige el contrato respectivo.

Dichos textos, pueden ser usados por cualquier compañía de seguros del grupo que corresponda al riesgo asegurado.

Los modelos de texto de condiciones generales deberán incorporarse al Depósito de Pólizas y deberán cumplir con las disposiciones establecidas en esta norma.

Los textos deberán ser depositados con una denominación que guarde relación directa a la naturaleza del riesgo a asegurar y en ningún caso bajo nombres de fantasía o marcas comerciales. Además, no podrán contener el nombre, logos, sitios web o cualquier otra identificación de alguna compañía aseguradora.

El texto de condiciones generales deberá estar escrito en idioma castellano y expresarse en términos de uso común y general, definiéndose los términos técnicos o conceptuales específicos, necesarios para su adecuada comprensión por los asegurados.

Los textos deberán contener las siguientes materias mínimas, exceptuando aquellas que no se apliquen al producto o tipo de seguro, en el orden que se señala a continuación, estableciéndose un artículo para cada uno de ellas:

- a) Reglas aplicables al contrato*
- b) Cobertura y materia asegurada*
- c) Exclusiones*
- d) Obligaciones del asegurado*
- e) Agravación o alteración del riesgo*
- f) Declaraciones del asegurado*
- g) Prima y efectos del no pago de la prima*
- h) Denuncia de siniestros*
- i) Terminación*
- j) Comunicación entre las partes*

Dentro del orden descrito anteriormente, se podrán intercalar estipulaciones relativas a otras materias, siempre que ello sea necesario para una mejor comprensión del contrato.

En el primer artículo de la póliza, denominado “Reglas aplicables al contrato”, que será de carácter obligatorio, deberá señalarse lo siguiente:

“Se aplicarán al presente contrato de seguro las disposiciones contenidas en los artículos siguientes y las normas legales de carácter imperativo establecidas en el Título VIII, del Libro II,



del Código de Comercio. Sin embargo, se entenderán válidas las estipulaciones contractuales que sean más beneficiosas para el asegurado o el beneficiario.”.

Cuando el condicionado general incorpore regulaciones imperativas del Código de Comercio, deberá hacerse referencia al artículo que específicamente trate esa materia o transcribir la parte que sea pertinente, según el tipo de riesgo de que se trate.

Las estipulaciones más favorables para el asegurado o beneficiario podrán consignarse en las condiciones generales o particulares de la póliza. En caso de contradicción, primará la estipulación más beneficiosa para el asegurado.

Tratándose de seguros de personas, la incorporación en las condiciones generales de la póliza de exclusiones de cobertura por enfermedades o dolencias preexistentes, deberán señalar expresamente que éstas corresponden a enfermedades, dolencias o situaciones de salud diagnosticadas o conocidas por el asegurado o por quien contrata a su favor, antes de la contratación del seguro.

Tratándose de condiciones generales de pólizas que contemplen coberturas para riesgos de diferente naturaleza (pólizas multiriesgos), que admitan la contratación separada de cada cobertura, éstas deberán contenerse en disposiciones separadas, explicando la forma de contratar cada una de ellas.

Las compañías deberán mantener a disposición de la Comisión, un informe que explique con precisión las materias aseguradas, los riesgos cubiertos, la metodología y fórmula de cálculo de las reservas técnicas asociadas al seguro y valores garantizados (cuando corresponda). Dicho informe deberá estar suscrito por el Gerente General y el Actuario o Gerente Técnico.

IV. INFORMACIÓN A LOS ASEGURADOS Y AL MERCADO ACERCA DEL DEPÓSITO DE PÓLIZAS.

Ingresado a depósito el modelo de texto de las condiciones generales de la póliza o de la cláusula respectiva, éste será puesto a disposición del público, a partir del sexto día contado desde dicha fecha, en el sitio web de la Superintendencia, www.svs.cl - Mercado de seguros –Depósito de pólizas.

Los textos de pólizas y cláusulas que se entreguen al contratante o asegurado, deberán corresponder íntegramente al modelo depositado, incluyendo las cláusulas que correspondan, debiendo señalar en forma destacada el código de identificación en el depósito de la póliza o cláusula respectiva.

No obstante, tratándose de textos de pólizas que contengan secciones o planes que puedan contratarse separadamente, la compañía podrá entregar al contratante o asegurado, exclusivamente el texto de los planes o secciones efectivamente contratadas, incluyendo además las disposiciones comunes que le sean aplicables.

VI. RESPONSABILIDAD DE LA COMPAÑÍA EN LA CONTRATACIÓN DE PÓLIZAS.

Será responsabilidad de las compañías de seguro que las pólizas de seguros que contraten estén redactadas en forma clara y entendible, que no sean inductivas a error, y que no contengan cláusulas que se opongan a la ley. Dichas condiciones serán exigibles al texto íntegro de la póliza



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5645-26-10368-U SGD: 2026050356742

comprendiendo en él, además, las condiciones particulares del seguro y los documentos anexos relativos a su contratación.

La redacción será clara y entendible cuando ella permita la comprensión directa del texto, utilizando lenguaje adecuado y usual, empleando en su contratación textos tipográficos de tamaño adecuado.

Se considerarán inductivas a error aquellas condiciones o estipulaciones ambiguas y carentes de claridad necesaria para determinar su sentido y alcance de los riesgos asegurados y los derechos y deberes de las partes.

En caso de duda sobre el sentido de una disposición en el modelo de condición general de póliza o cláusula, prevalecerá la interpretación más favorable para el contratante, asegurado o beneficiario del seguro, según sea el caso.

La prohibición de utilización de un modelo de póliza o cláusula no afectará los contratos celebrados con anterioridad.

En caso que un modelo de póliza o cláusula sea prohibido, su código se mantendrá en el Depósito asignándose el estado de "prohibido" y la referencia a la Resolución de prohibición y su fecha."

- E. Circular N°2.123 de 22 de octubre de 2013, que imparte instrucciones sobre: I. Información a incluir en pólizas de seguros; II. Información de las primas y comisiones; III. Reglas para seguros contratados en forma colectiva; IV. Normas generales sobre información a entregar al público acerca del asegurador y corredor de seguros, y; V. Normas sobre promoción, publicidad y oferta de seguros y beneficios asociados a la contratación de pólizas de seguros, que dispone:**

"III. REGLAS PARA SEGUROS CONTRATADOS EN FORMA COLECTIVA.

Tratándose de pólizas de seguros colectivos a que se refiere el artículo 517 del Código de Comercio, se aplicarán las siguientes reglas:

1. En la propuesta o solicitud de incorporación deberá informarse a los asegurados sobre la contratación del seguro colectivo y, al menos, el tipo de seguro de que se trata, los riesgos cubiertos y las exclusiones, la cantidad asegurada, la forma de determinarla y los deducibles, la prima o método para su cálculo, el periodo de duración del contrato, así como la explicitación de la fecha de inicio y término de la cobertura individual, e incluir la siguiente leyenda obligatoria:

"IMPORTANTE

Usted está solicitando su incorporación como asegurado a una póliza o contrato de seguro colectivo cuyas condiciones han sido convenidas por (indicar contratante) directamente con la compañía de seguros."

2. La propuesta, solicitud de incorporación o certificado de cobertura deberá ser independiente de toda otra operación, negocio o producto, y no se podrá incorporar información, descripciones o referencias a servicios o coberturas distintos a los efectivamente contratados por el asegurado.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5645-26-10368-U SGD: 2026050356742

Si se requiriera la declaración del asegurable sobre algún aspecto destinado a configurar o apreciar el riesgo propuesto, deberá estarse a lo dispuesto en el artículo 525 del Código de Comercio.

3. A través del tomador, la compañía de seguros deberá entregar a cada uno de los asegurados que se incorporen al contrato de seguro colectivo, una copia de la póliza o, al menos, un certificado que acredite la cobertura. En este último caso, tanto el asegurador como el tomador y el corredor de seguros, deberán mantener a disposición de los interesados una copia de la póliza. A solicitud expresa del asegurado o de las personas que sin ser asegurados tengan interés en el seguro en razón de concurrir a financiar el pago de la prima, encontrarse afecto al cumplimiento de determinadas obligaciones o cargas contempladas en la póliza u otra causa análoga, la compañía deberá entregar, sin cargo, copia de las condiciones generales y particulares del seguro contratado en un plazo no superior a cinco días hábiles de su solicitud.

4. En caso de hacer entrega de un certificado de cobertura, éste deberá contener una descripción de la cobertura básica y de cada una de las coberturas adicionales contratadas, el número de la póliza colectiva, individualización y código de depósito de las condiciones del seguro y sus adicionales, si los hubiere, la vigencia del seguro, monto de la prima y las comisiones señaladas en el número 2 del Punto II precedente.

5. En caso de aceptación inmediata de la propuesta por el asegurador se hará constar ésta en el mismo documento, mediante cualquier medio fehaciente. En este caso, la propuesta podrá hacer las veces de certificado de cobertura. La compañía asumirá los riesgos en los términos y condiciones propuestas por el asegurable.

Si la compañía de seguros se reserva el derecho de aceptar o rechazar el riesgo propuesto, se deberá informar al asegurado el rechazo o de la aceptación del riesgo por la aseguradora. En ese último caso, deberá entregarse al asegurado un certificado de cobertura.

6. En el Certificado de Cobertura deberán constar las condiciones especiales de asegurabilidad que se hayan establecido para el riesgo del asegurado. Será responsabilidad de la compañía tener constancia fehaciente de la aceptación de asegurado de las condiciones referidas.

7. En la contratación colectiva de una póliza, el corredor o la compañía de seguros, en su caso, no podrán eximirse de sus obligaciones de asesoría, respecto de los asegurados individualmente considerados en la póliza respectiva.”

IV. DESCARGOS Y ANÁLISIS.

IV.1. DESCARGOS.

Con fecha 29 de diciembre de 2025, las defensas de los Investigados evacuaron sus descargos, respectivamente.

A continuación, se presenta un extracto de los descargos, tomados de la Sección I.3 del Oficio Reservado UI N°230/2026.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5645-26-10368-U SGD: 2026050356742

“1) Descargos de Chubb Seguros Chile S.A.:

La defensa de la Aseguradora comienza transcribiendo los cargos imputados a Chubb, para luego referirse al ámbito y deslindes de la prohibición contenida en el artículo 5° de la Ley N°20.009. Al respecto, y en lo que dice relación con la materia de los cargos a Chubb, señala que el nuevo artículo 5° introducido a la Ley N°20.009 mediante la Ley N°21.234, introdujo la siguiente modificación:

“El emisor estará impedido de ofrecer a los usuarios la contratación de seguros cuya cobertura corresponda a riesgos o siniestros que el emisor deba asumir en conformidad a esta ley”

Señala la defensa que, desde la entrada en vigencia de la Ley N°21.234 no resulta lícito ofrecer ni comercializar a los usuarios o titulares de tarjetas de pago, coberturas vinculadas a extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de crédito o de pago, toda vez que tales riesgos son asumidos por el emisor y no por el usuario (en adelante, “la prohibición”).

Definida la prohibición, la defensa sostiene que su ámbito de aplicación es limitado, por cuanto abarca solamente el uso fraudulento de los instrumentos ahí señalados, y no el uso fraudulento de otros instrumentos, como, por ejemplo, la cédula de identidad y, en consecuencia, el aseguramiento de los riesgos derivados de ello no se encuentra comprendidos dentro de la prohibición, por lo que continúan siendo válidamente asegurables respecto de los usuarios.

Según la defensa, aquello ha sido aceptado directamente por esta CMF por medio del Oficio Ordinario N°14.886 de fecha 10 de febrero de 2023, donde indicó:

“Sobre el particular, y de acuerdo lo establecido en la Ley 20.009 (Ley de Fraude) y sus modificaciones, el uso fraudulento de la cédula de identidad no está de por sí prohibido como cobertura en la Ley, ni su uso para la apertura de tarjetas tampoco (sin perjuicio de las sanciones penales que ese acto pueda traer aparejado).”

Agrega la formulada de cargos que, concordando con lo señalado por la CMF en la extensión de la prohibición, el ámbito relativo de la misma y la exclusión del uso fraudulento de la cédula, incluido su uso para la apertura de tarjetas, la apertura de las cuentas respectivas, se funda precisamente en que tanto la Ley N°20.009 como la Ley N°21.234 se refieren a fraudes perpetrados con ocasión de relaciones lícitamente establecidas, esto es, bajo el supuesto en que el fraude se verifica por medio de una tarjeta que ha sido emitida en el marco de un contrato celebrado entre el emisor y el usuario o titular. Así, sólo respecto de esta relación de consumo la entidad financiera es responsable.

Sostener lo contrario, según los descargos, significaría atribuir el nacimiento de derechos y obligaciones entre el usuario y el emisor respecto de una relación celebrada entre el emisor y un tercero en perpetración de un delito – uso fraudulento de la cédula de identidad – la que adolece de nulidad absoluta o bien de inexistencia en nuestra legislación. Luego, la defensa repasa los elementos que prestan fundamento a esta aseveración:

- Respecto de la Ley N°20.009:

a) Descripción del contrato entre emisor y usuario (apertura de crédito).



La historia de la Ley N°20.009 permite concluir que el uso de tarjetas deriva de un contrato de apertura de crédito o de afiliación, celebrado entre emisor y usuario con obligaciones y derechos recíprocos.

b) *La ley interviene para modificar efectos de ese contrato preexistente.*

Respecto de la asignación de responsabilidades entre emisor y usuario, la ley ha buscado incorporar un sistema de notificaciones que permite proveer un medio apto para el buen uso de las tarjetas y limitar la responsabilidad dentro de ese marco contractual.

c) *La discusión legislativa parte del supuesto de que existe un contrato previo.*

De acuerdo con los descargos, es evidente que la ley supone la existencia previa de un contrato lícitamente celebrado entre emisor y usuario, por cuanto, la discusión del proyecto supone siempre que el uso de tarjetas implica contratos de adhesión, impone al usuario notificar una pérdida conforme a reglas contractuales y detalla una estructura contractual aplicable al sistema de tarjetas, entre otros.

- *Respecto de la Ley N°21.234:*

a) *Contiene una referencia expresa a la existencia del contrato de prestación de servicios financieros que corresponda.*

El artículo 1° de la ley supone que los actos fraudulentos respecto de los cuales distribuye responsabilidad han afectado al “contrato de prestación de servicios financieros respectivo”.

b) *Incorpora un sistema de definiciones que sólo pueden ser concebidas en caso que exista un contrato previo entre usuario y emisor.*

La definición de “usuario” implica titularidad del instrumento, en consecuencia, sólo existe si hubo contrato que la sustente.

De la misma forma define “emisor” como quien disponibiliza el medio de pago, lo que supone un acto jurídico bilateral.

c) *Establece la obligación del emisor de proveer canales de comunicación permanentes con el usuario.*

Lo anterior sólo es aplicable en la medida que exista un contrato.

d) *Inversión de la carga de la prueba respecto de operaciones “autorizadas”.*

El artículo N°4 supone que el emisor puede siempre probar que la operación fue autorizada, lo que nuevamente supone un contrato de uso del medio de pago previo

e) *Obligación del emisor de cancelar cargos o restituir fondos.*

El artículo 5 regula la cancelación de cargos y la restitución de fondos, lo que nuevamente supone la existencia de una relación contractual lícita previa entre usuario y emisor, pues de otro modo el usuario no podría ser restituido en fondos que no ha perdido o que no le corresponden.



En atención a todo lo anterior, y dado que la calidad de emisor y usuario sólo puede configurarse por la celebración de un contrato de prestación de servicios financieros, éste no puede configurarse en el caso de que ello se realice mediante el fraude de cédula de identidad.

Se sigue además que los fraudes que posteriormente ser realicen en los productos financieros abiertos con ocasión de este fraude en origen no es materia de la ley N°20.009 o la Ley N°21.234 y, en consecuencia, los riesgos derivados de estos no son objeto de la prohibición contenida en el artículo 5 de la Ley N°20.009.

Por lo anterior, en la especie, se trata de un riesgo que es lícitamente asegurable respecto del asegurado, por cuanto no se trata de aquellos que por ley han sido traspasados a la institución financiera por la Ley N°21.234.

Luego, la formulada de cargos propone un nuevo argumento, sobre la inexistencia o nulidad de los contratos de prestación de servicios financieros del caso.

Así, indica que nos encontramos en el supuesto que se ha celebrado un contrato de prestación de servicios financieros que habilita la emisión de una tarjeta de crédito o de pago, en el cual un tercero ha procedido mediante el uso fraudulento de cédula de identidad del usuario o titular, de modo que quién celebra el contrato no es el usuario o titular, sino un tercero haciéndose pasar por él. Dado ello, no existe voluntad del usuario o titular en celebrar dicho contrato y el emisor ha intervenido en este medio de fraude.

En este caso, el consentimiento se encuentra viciado, no sólo por tratarse de una conducta contraria al derecho público, sino porque además concurre falta de voluntad, dolo y causa ilícita. En virtud de ello, la acción más adecuada es la nulidad absoluta, cuyo principal efecto, de acuerdo con el artículo 1863 del Código Civil es volver a la situación previa a la celebración del acto o contrato, destacándose que el acto se considera inválido desde su origen.

Además, señala la defensa que, en este caso no existe voluntad del titular de la cuenta, toda vez que el usuario nunca manifestó su consentimiento, ya que el acto fue realizado mediante suplantación de identidad, de lo cual se sigue que el acto jurídico es inexistente, porque falta un elemento esencial, el consentimiento. Respecto de ello, señala que el contrato de prestación de servicios no produce efectos civiles, por lo que el afectado no queda obligado por operaciones, créditos, giros o contratos celebrados toda vez que el mismo se tiene por inexistente, por lo que no se generan derechos ni obligaciones.

Concluye entonces sobre esto la Aseguradora, que, en el supuesto de marras, tratándose el contrato de prestación de servicios financieros de un contrato nulo o inexistente, no representa el objeto de la Ley N°20.009 ni de la Ley N°21.234 y, en consecuencia, no se encuentra dentro del ámbito de aplicación de la prohibición contenida en el artículo 5° de la Ley N°21.234.

Luego, la defensa se explaya sobre los hechos que fundamentan los cargos. En cuanto al primer cargo en contra de Chubb, esto es, infracción a lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley de la CMF, por incumplir la instrucción emitida por la CMF mediante Oficio Ordinario N°22.974 de 2 de junio de 2020, señala que el referido oficio contenía instrucciones específicas respecto de una revisión de los condicionados comercializados a la época (“la cartera”) y la adecuación de ellos a la prohibición legal, y por el otro, la prevención de la existencia de la mentada prohibición a efecto de adecuar las nuevas contrataciones a ella (“nuevas contrataciones”).



Señala que estas instrucciones se materializaron de manera posterior a la Resolución Exenta N°3.715 de 21 de agosto de 2020, en la cual, en el uso de sus facultades legales, la CMF procedió a prohibir una serie de condicionados generales previamente depositados que en su análisis incumplían la prohibición del artículo 5 de la Ley N°21.234. Así, se debe considerar que la resolución señalada se funda en que:

“las condiciones generales de las pólizas de seguro señaladas en el Anexo N°1 y de las cláusulas señaladas en el Anexo N°2, de la presente Resolución, ofrecen a los clientes la posibilidad de contratar coberturas por riesgos que, de acuerdo a la Ley N°21.234, deben ser asumidos por el emisor o prestador del servicio financiero de pagos electrónicos, de modo que dichas condiciones generales cubren riesgos que ya no son asegurables respecto de los titulares o usuarios de los medios de pago; y que de acuerdo al artículo 5 de la citada Ley, existe la prohibición de ofrecer “la contratación de seguros cuya cobertura corresponda a riesgos o siniestros que el emisor deba asumir en conformidad a esta ley”.

Además, la defensa destaca que la prohibición de los condicionados generales es expresión de las facultades que le confiere la letra e) del artículo 3 del DFL N°251, que señala:

“la Comisión para el Mercado Financiero, deberá mantener a disposición del público, los modelos de textos de condiciones generales de pólizas y cláusulas que se contraten en el mercado, y que podrá prohibir la utilización de un modelo de póliza o cláusula cuando, a su juicio, su texto no cumpla con los requisitos de legalidad y claridad en su redacción, o con las disposiciones mínimas establecidas para estos efectos”.

Así, la defensa de la Aseguradora indica que luego de un exhaustivo análisis esta Comisión prohibió dichos condicionados precisamente porque en su criterio contenían un vicio de ilegalidad sobreviniente e incumplían la prohibición introducida por la Ley N°21.234.

En cuanto a los fundamentos del segundo cargo contra Chubb, que se refiere a que la Aseguradora emitió entre el 17 de noviembre de 2021 y el 29 de junio de 2023, 183.328 pólizas con el código POL120200075, que contiene una cláusula contraria al artículo 5 de la Ley N°21.234, infringiendo así el artículo 3 de la DFL N°251 y la Norma de Carácter General N°349, la defensa indica que, cómo señaló anteriormente, no es correcto que las transacciones realizadas con las tarjetas abiertas fraudulentamente estén incluidas en la Ley N°20.009.

Así, Chubb termina su presentación señalando como descargos al primer cargo del Oficio Reservado UI N°1.390/2025, que:

Basado en la interpretación limitada de la prohibición contenida en el artículo 5 de la Ley N°21.234 y considerando la extensión de las instrucciones emanadas de esta Comisión contenidas en el Oficio Ordinario N°22.974 de 2 de junio de 2020, se sostiene que la Aseguradora ha dado cumplimiento en tiempo y forma a dichas instrucciones, no pudiendo reprocharse incumplimiento alguno por haberse comercializado pólizas conforme al POL120200075, toda vez que, el mismo no incumple la normativa ni la prohibición aplicable.

Agrega que Chubb habría dado cumplimiento íntegro a las instrucciones de este Servicio, ya que tan pronto recibió el oficio que las contenía volvió a realizar una revisión de los riesgos asegurados, verificando que el POL120200075 no incumplía la prohibición en comento.



También agrega que la Aseguradora venía revisando la situación incluso antes de recibir las instrucciones, porque ya con fecha 5 de mayo de 2020 había depositado el mencionado POL120200075, habilitándola así a comercializar el producto denominado Protección Patrimonial, de manera lícita. Asimismo, tomó también nota e implementó la Resolución Exenta N°3.715 de 21 de agosto de 2020, dejando de operar con los condicionados generales ahí identificados.

Recalca que lo anterior fue una conducta desplegada tanto respecto de la cartera como de las nuevas contrataciones, siendo del caso que a la fecha la comercialización de este producto se encuentra en etapa de evaluación, no produciéndose nuevas contrataciones.

Luego, también destaca la respuesta de Chubb al Oficio Ordinario N°14.886 de 10 de febrero de 2023, la que señala debe ser entendida en el mismo sentido, toda vez que, sin perjuicio de operar bajo el convencimiento de que la POL120200075 se adecuaba a derecho, ya había evaluado previamente la factibilidad de remover cualquier atisbo de duda a través del depósito de un nuevo condicionado, el POL120220151, con fecha 18 de octubre de 2022.

Con todo, agrega la defensa, que se trata de un negocio en evolución respecto de las nuevas contrataciones, estando las mismas paralizadas a la fecha, siendo que ello está en evaluación sujeto a viabilidad comercial del negocio, por lo que no se ha dispuesto aún su utilización.

En sus defensas al segundo cargo del Oficio Reservado UI N°1.390/2025, la defensa de Chubb indica que:

Como ya señaló anteriormente, resulta improcedente imputar ilegalidad alguna a la Aseguradora por el hecho de haber comercializado pólizas bajo el condicionado general POL120200075, toda vez que, el mismo no adolece de un vicio de legalidad por no estar dentro del ámbito de aplicación de la prohibición del artículo 5 de la Ley N°21.234.

Señala también que, a la fecha, el aludido condicionado general se encuentra vigente, no habiendo sido objeto de prohibición por parte de esta CMF con ocasión de la Resolución Exenta N°3.715 de fecha 21 de agosto de 2020 o con posterioridad.

Así, si este Servicio considera que dicho condicionado adolece de algún vicio de ilegalidad ha tenido amplias oportunidades para así decretarlo, con ocasión de la Resolución Exenta N°3.715, como del Oficio Ordinario N°14.886, así como del número de oficios que forman parte del presente procedimiento, lo que ratifica el criterio de Chubb respecto de la legalidad del condicionado general.

Finalmente, la defensa señala que por las mismas razones resulta difícil sostener un eventual incumplimiento de Chubb a la obligación dispuesta en la letra e) del artículo 3 del DFL N°251, cuando ha sido precisamente esta disposición la que esta CMF ha citado como fundamento de la prohibición de los condicionados individualizados en la Resolución Exenta N°3.715, que es además posterior al depósito del condicionado general POL120200075.

Por todo lo anterior, la defensa de la Aseguradora solicita que se tengan por evacuados los descargos y se rechacen los cargos del Oficio Reservado UI N°1.390/2025 de 17 de noviembre de 2025.

2. Descargos de Banchile Corredores de Seguros Limitada:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5645-26-10368-U SGD: 2026050356742

La defensa de la Corredora comienza destacando una serie de consideraciones previas que servirán de contexto para para sus descargos:

A- En primer lugar, la defensa destaca los siguientes antecedentes al Oficio de Cargos que, a su juicio, deben ser considerados en el presente procedimiento administrativo sancionador:

1- La defensa expone que, en el primer semestre de 2020, esto es, con anterioridad a la entrada en vigencia de la Ley de Fraudes, la CMF requirió a compañías de seguros y corredores de seguros informar la forma en que comunicarían a los asegurados los efectos del proyecto de ley que modificaba la Ley N°20.009. La defensa agrega que el 18 de mayo de 2020, Banchile dio respuesta al Oficio N°20.021 comunicando que su plan comprendería (i) Comunicar a los asegurados la exclusión de coberturas a raíz de las modificaciones a la ley de fraudes; (ii) Aplicar la rebaja proporcional de primas respecto de las coberturas excluidas; (iii) Entregar certificados de cobertura que reflejaran los nuevos términos aplicables al seguro en conformidad a la Ley de Fraudes e (iv) Informar a los asegurados sobre los canales habilitados para consultar sobre las modificaciones aplicables bajo la Ley de Fraudes (sitios web, call center y ejecutivos), incluyendo la capacitación de los ejecutivos de servicio al cliente. Estas medidas serían implementadas a partir de la entrada en vigencia de la Ley de Fraudes.

2- Con fecha 29 de mayo de 2020 entró en vigencia la Ley de Fraudes, que modificó la Ley N°20.009, ampliando su ámbito de aplicación y estableciendo un nuevo régimen de limitación de responsabilidad.

3- Con fecha 2 de junio de 2020, la Comisión emitió el Oficio Ordinario N°22.974, mediante el cual impartió instrucciones a las compañías de seguros e intermediarios en relación con los efectos de la Ley de Fraudes.

4- La defensa destaca que mediante Oficio Ordinario N°26.045 de fecha 22 de junio de 2020, la CMF requirió antecedentes a las aseguradoras y los corredores respecto de la implementación de la nueva normativa, incluyendo información sobre pólizas, primas, siniestros y comunicaciones a clientes, a lo cual Banchile respondió el 22 de julio de 2020 remitiendo planillas, antecedentes de rebajas de primas, estadísticas de consultas y ejemplos de comunicaciones.

5- La defensa destaca que con fecha 21 de agosto de 2020, la CMF dictó la Resolución Exenta N°3.715, mediante la cual prohibió determinados condicionados generales depositados en el Depósito de Pólizas, sin incluir entre ellos el condicionado general POL120200075, pese a haber sido depositado con anterioridad a la entrada en vigencia de la Ley de Fraudes.

B. Adicionalmente la defensa enfatizó interacciones de la CMF con Banchile respecto del seguro "Apoyo Integral" (POL120200075).

En particular, la defensa indica que el condicionado general POL120200075 fue depositado por la Aseguradora el 05 de mayo de 2020 y que, a partir del 06 junio del mismo año, Banchile comenzó a intermediar el producto "Apoyo Integral", que incorporaba dicho condicionado, entre otros.

Expone que, el 10 de mayo de 2022, la CMF inició una fiscalización a la Corredora relativa al cumplimiento de la Ley de Fraudes, solicitando a Banchile información sobre seguros con



coberturas no comprendidas en dicha normativa, a lo cual la Corredora con fecha 01 de julio de 2022 respondió identificando el producto “Apoyo Integral” y los condicionados generales aplicables.

Agrega que, posteriormente, con fecha 28 de julio de 2022 la CMF solicitó aclarar si el POL120200075 se encontraba en comercialización y el 29 de julio del mismo año, Banchile indicó que dicho condicionado se mantuvo vigente únicamente respecto de determinadas coberturas (robo o hurto de cédula de identidad y compra protegida) las que, según indicó, no eran alcanzadas por la Ley de Fraudes.

Posteriormente, indica que con fecha 2 de septiembre de 2022, mediante Oficio Ordinario N°67.932, la CMF inició la supervisión correspondiente al año 2022 y que con fecha 14 de octubre de 2022, la CMF emitió el Oficio Ordinario N°77.858, mediante el cual solicitó a Banchile información relativa a los casos en que los asegurados hubiesen manifestado desconocimiento o ejercido su derecho de retracto respecto de determinados seguros, entre los cuales se encontraba el producto “Apoyo Integral”. Con fecha 21 de octubre de 2022, Banchile respondió el Oficio N°77.858, entregando la información requerida por la Comisión y mediante Oficio Ordinario N°86.011, la Comisión solicitó a la Corredora información adicional respecto al proceso de comercialización, retractos y ratificación de ciertos contratos de seguros, incluyendo el producto “Apoyo Integral”. Banchile respondió el 22 de noviembre de 2022, entregando la información requerida.

La defensa expone que, el 19 de enero de 2023, la CMF dio término a la Supervisión 2022 mediante la emisión de un Informe de Recomendaciones, en el cual formuló observaciones relativas, entre otras materias, a la comercialización del producto “Apoyo Integral” y solicitó informar las medidas que se adoptarían para ajustar dicho producto a la Ley de Fraudes y a las instrucciones del Oficio Ordinario N°22.974 de 02 de junio de 2022.

La defensa esgrime que, con los antecedentes revisados al 19 de enero de 2023, y no obstante la reserva de derechos realizadas por la CMF, esta autoridad se limitó a emitir el Informe de Recomendaciones, sin establecer exigencias imperativas ni formular cargo alguno a la Corredora, sino hasta la fecha del presente procedimiento.

Adicionalmente la defensa consignó que, en la misma fecha, Banchile informó a la CMF las medidas que adoptaría, consistentes en la utilización de un nuevo condicionado general para nuevas contrataciones y la implementación de un plan comunicacional dirigido al stock de asegurados, fijándose como fecha de cumplimiento para dichas medidas el día 14 de abril de 2023.

Agregó que, entre marzo y abril de 2023, Banchile inició la intermediación de un nuevo producto “Apoyo Integral”, reemplazando el condicionado general POL120200075 por el POL120220151, previamente depositado por Chubb en el Depósito de Pólizas de la CMF con fecha 18 de octubre de 2022.

La defensa expone que el 23 de mayo de 2023, mediante Oficio Ordinario N°47.032 la CMF requirió un Informe de Cumplimiento respecto de los compromisos asumidos, el cual fue presentado por Banchile el 30 de mayo de 2023, informando la adopción del nuevo condicionado para “el flujo de asegurados” y el envío de comunicaciones al stock de asegurados.



Finalmente, la defensa indicó que, con posterioridad, la Unidad de Investigación de la CMF efectuó nuevos requerimientos de información en el año 2025 relativos a pólizas intermediadas bajo el POL120200075 y solicitó copias de pólizas específicas, antecedentes que fueron remitidos por Banchile, notificándose los Cargos que dieron inicio a este procedimiento sancionatorio, el 17 de noviembre de 2025.

Concluye que, a su juicio, a la fecha de notificación de los Cargos, la Comisión contó con antecedentes documentales relativos a la migración de condicionados, exclusiones implementadas y comunicaciones efectuadas a los asegurados.

Descargos:

En sus descargos, la defensa de Banchile Corredores de Seguros sostiene que los cargos carecen de mérito, afirmando que los productos y pólizas intermediadas habrían sido diseñadas, comercializadas y ajustadas conforme al marco normativo de la Ley N°20.009 (modificada por la Ley N°21.234). Agrega que habrían ofrecido coberturas permitidas y excluido riesgos prohibidos o asumidos por el emisor, lo cual habría sido oportunamente comunicado a la CMF sin observaciones posteriores por parte ésta, y sustenta dicha afirmación en los siguientes descargos:

I. No hubo incumplimiento a las instrucciones impartidas por la CMF en su Oficio N°22.974.

La defensa expone que Banchile cumplió con la aplicación de la Ley de Fraudes y con las instrucciones impartidas por la CMF, en particular aquellas contenidas en el Oficio Ordinario N°22.974, toda vez que en dicho oficio se instruyó al mercado asegurador cumplir con lo dispuesto en los artículos 536 y 537 del Código de Comercio, debiendo informar a los asegurados que, a raíz de la entrada en vigencia de la Ley de Fraudes, los seguros que cubrían exclusivamente riesgos excluidos por dicha ley, quedarían terminados por extinción del riesgo asegurado, pero en cambio, los seguros que contemplaban coberturas adicionales no comprendidas bajo la Ley de Fraudes, mantendrían su vigencia con la correspondiente reducción proporcional de las primas.

Agrega que, respecto de los seguros vigentes a la entrada en vigencia de la Ley de Fraudes, Banchile realizó los ajustes instruidos, ya sea terminando aquellos seguros que cubrían únicamente riesgos excluidos o ajustando primas y coberturas en las pólizas que incluían riesgos adicionales. Indicó que este proceso se ejecutó conforme a las instrucciones de la CMF y que los Cargos no formularon reproches respecto de dichos seguros, centrándose exclusivamente en el producto "Apoyo Integral", respecto del cual tampoco se verifican las supuestas infracciones que se detallan en el Oficio de Cargos.

A. Origen y finalidad del producto "Apoyo Integral" que incluye el POL120200075.

La defensa indica que, en cumplimiento de la Ley de Fraudes y del Oficio Ordinario N°22.974, Banchile efectuó un análisis de las pólizas vigentes con cobertura de fraude. Como resultado de dicho análisis logró identificar aquellas coberturas que debían ser excluidas por pasar a ser de cargo del emisor y adoptó medidas como el término de seguros que cubrían únicamente riesgos prohibidos, la reducción de coberturas y primas en pólizas con riesgos adicionales permitidos y la entrega de información oportuna y completa a los asegurados. Asimismo, respecto de nuevas contrataciones, expresa que se dispuso la intermediación de productos ajustados al marco legal vigente, con exclusiones explícitas.



Por otra parte, la defensa señala que, en dicho contexto, la aseguradora desarrolló un nuevo producto denominado “Apoyo Integral”, el cual Banchile comenzó a intermediar a partir de junio de 2020, incorporando el condicionado general POL120200075, previamente depositado en la CMF y no prohibido por esta Comisión. Agrega que dicho condicionado contempló coberturas permitidas por la normativa, tales como robo o hurto de cédula de identidad, compra protegida y otras coberturas.

Adicionalmente la defensa esgrime que la cobertura de robo o hurto de cédula de identidad se refirió a la suplantación de identidad y a los perjuicios patrimoniales y gastos asociados, incluyendo gastos de defensa legal, y no al uso fraudulento de medios de pago legítimamente emitidos al asegurado, y agrega que dichas prestaciones eran lícitas y no se encontraban comprendidas en el régimen de la Ley de Fraudes.

Indica que, bajo este entendimiento y hasta la emisión del Informe de Recomendaciones, Banchile intermedió pólizas con el POL120200075 considerando que no se encontraban afectas a la prohibición legal, interpretación consistente con la Resolución Exenta N°3.715, que no prohibió dicho condicionado y agrega que el producto “Apoyo Integral” incluyó además otras coberturas ajenas al fraude bancario, lo que evidenció una finalidad distinta a asegurar riesgos prohibidos.

La defensa finaliza el presente apartado indicando que la comercialización del POL120200075 tuvo por finalidad asegurar la continuidad de la protección de los clientes, ajustar las coberturas a la normativa vigente y aplicar los efectos del cambio de la Ley de Fraudes, sin que existiera ánimo de eludir la Ley, ni de trasladar obligaciones del emisor al contrato de seguro sino que, por el contrario, la actuación se orientó a adaptar de manera oportuna y diligente la oferta aseguradora a un marco regulatorio novedoso y de especial complejidad.

B. Aplicación y alcance de la Ley de Fraudes.

En el presente apartado la defensa expone que la Ley de Fraudes se aplicó exclusivamente a los titulares o usuarios de medios de pago y a los fraudes en transacciones electrónicas, delimitando su ámbito de aplicación y el procedimiento a seguir frente al extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de pago y al fraude en transacciones electrónicas.

Agrega que la Ley de Fraudes estableció en los incisos 1° y 2° de su artículo 1, un régimen de limitación de responsabilidad aplicable a titulares o usuarios de medios de pago legítimamente contratados, trasladando dicha responsabilidad al emisor, e impidiendo a este último ofrecer seguros sobre los riesgos que debía asumir conforme a la ley.

Siguiendo su razonamiento, la defensa indica que la cobertura cuestionada por este Servicio -relativa al robo o hurto de cédula de identidad y la suplantación de identidad- constituye un riesgo autónomo, previo y distinto del uso fraudulento de medios de pago, que no fue trasladado al emisor ni comprendido en el ámbito de aplicación de la Ley de Fraudes. Al respecto, señala que extender la prohibición legal a dicho riesgo carece de sustento normativo e implicaría extender el ámbito de aplicación de la Ley de Fraudes a coberturas no contemplada en dicho cuerpo legal, lo que, a su vez, significaría que las personas no puedan decidir contratar coberturas de seguros respecto de riesgos no contemplados en la Ley de Fraudes, siendo ésta una interpretación que excede el tenor de dicha norma legal.



En el mismo sentido, la defensa enfatiza que la propia CMF reconoció que el uso fraudulento de la cédula de identidad no se encontraba prohibido como cobertura por la Ley de Fraudes. No obstante, indica que posteriormente la Comisión sostuvo una interpretación basada en la concatenación de hechos, al suponer la ocurrencia de hechos sucesivos -robo de cédula, apertura fraudulenta de tarjetas y posterior realización de transacciones- la cual a su juicio es errada y carente de fundamento legal, al no encontrarse prevista en la ley una extensión automática del ámbito de la prohibición.

A mayor abundamiento, la defensa esgrime que la interpretación previamente señalada implicaría una ampliación indebida e imprevisible del alcance de la prohibición legal contenida en el artículo 5 de la Ley de Fraudes, incompatible con el carácter excepcional y restrictivo de dicha prohibición. Indica la defensa que la cobertura cuestionada aseguró un riesgo distinto del regulado por la Ley de Fraudes y agrega que la cobertura “aparentemente” cuestionada en el Oficio de Cargos -robo o hurto de cédula de identidad y la suplantación de identidad- no fue trasladado al emisor por dicha ley y, por tanto, permanece asegurable en el comercio.

La defensa cierra su argumento señalando que el producto “Apoyo Integral” no se limitó a dicha cobertura, sino que incluyó otros riesgos no contemplados en la Ley de Fraudes, por lo que no correspondió circunscribir el análisis únicamente al POL120200075 y agrega que la CMF carece de facultades para ampliar por vía interpretativa el alcance material de la prohibición legal del artículo 5 de la Ley de Fraudes.

C. Comunicaciones y actuación de la CMF.

La defensa indica que, hasta la fecha de la comunicación de los Cargos, la CMF no notificó a Banchile incumplimiento normativo alguno respecto de la comercialización del POL120200075, y durante el periodo previo al Oficio de Cargos la Comisión se limitó a remitir requerimientos de información y recomendaciones de carácter no vinculante, sin la emisión de instrucciones imperativas que obligaran a suspender o modificar la comercialización del cuestionado condicionado, lo cual se vislumbra en los siguientes hechos:

1- *La defensa expone que, en mayo de 2020, previo a la entrada en vigencia de la Ley de Fraudes, la CMF inició un proceso sostenido de comunicaciones con Banchile y, posteriormente en junio y julio de dicho año, emitió oficios interpretativos y requerimientos de información (Oficios N°22.974 y N°26.045), solicitando antecedentes sobre la implementación de la Ley, los ajustes en productos vigentes y las medidas para informar a los asegurados. Aquellos fueron respondidos de forma diligente por Banchile, detallando el plan de comunicaciones, rebajas de primas y adecuaciones en las coberturas.*

2- *La defensa señala que, tras la entrada en vigencia de la Ley de Fraudes, la CMF dictó la Resolución Exenta N°3.715, de 21 de agosto de 2020, que prohibió la comercialización de determinados condicionados generales incompatibles con dicha normativa, sin incluir el condicionado POL120200075, lo que evidenció que su uso no fue considerado ilícito por la autoridad. Agrega que la cobertura cuestionada también se encontró incorporada en el condicionado general POL120170012, depositado ante la CMF en 2017 y tampoco prohibido por dicha resolución, pese a su anterioridad a la Ley de Fraudes.*

A raíz de la situación previamente planteada la defensa concluye que, en esa primera revisión, la CMF estimó que la cobertura objetada no se encontraba comprendida en el ámbito de aplicación de la Ley de Fraudes, por lo que Banchile continuó comercializando el producto “Apoyo



Integral” bajo el entendimiento de actuar conforme a la normativa vigente y al criterio de la propia autoridad.

3- *Luego la defensa expone que durante la Supervisión 2022 a Banchile, iniciada en septiembre del año 2022, la CMF requirió información adicional, la cual fue entregada por Banchile, y que dicho proceso concluyó en enero de 2023 con la emisión de un Informe de Recomendaciones, sin instrucciones imperativas. Adicionalmente, la defensa indica que Banchile adoptó las recomendaciones formuladas, reemplazando el condicionado para nuevas pólizas y reforzando las comunicaciones al stock de asegurados.*

4- *La defensa agrega que, en mayo de 2023, la CMF solicitó un Informe de Cumplimiento, el cual fue presentado por Banchile dentro de plazo, sin que la autoridad indicara la prohibición del POL120200075 ni ordenara el cese de su comercialización.*

5- *Finalmente, la defensa indica que, tras un período prolongado de dos años sin observaciones (mayo 2023 a abril de 2025), en abril de 2025 la CMF efectuó nuevos requerimientos de información y, posteriormente, notificó el Oficio de Cargos el 17 de noviembre de 2025, pese a que durante todo el período previo Banchile mantuvo una conducta diligente, colaborativa y ajustada a las orientaciones impartidas por la autoridad.*

II. Expectativas legítimas generadas por la CMF y proporcionalidad de la imputación a Banchile.

La defensa sostiene que Banchile actuó bajo la confianza legítima de que la comercialización del producto cuestionado se encontraba permitida por la normativa vigente, dado que, pese a las múltiples interacciones y antecedentes entregados a la CMF, dicha autoridad no indicó la improcedencia de la comercialización del seguro sino hasta la emisión del Informe de Recomendaciones de 19 de enero de 2023. También señala que, una vez emitido dicho informe, Banchile adoptó íntegramente las recomendaciones formuladas por la Comisión, pese a su carácter no vinculante, demostrando una conducta de buena fe y colaboración regulatoria.

Teniendo presente los antecedentes señalados, la defensa esgrime que el principio de confianza legítima constituye un pilar del derecho administrativo, en cuanto permite a los administrados confiar en que la autoridad no modificará retroactivamente criterios o interpretaciones que hubiesen generado expectativas razonables de cumplimiento normativo y agrega que dicho principio protege la previsibilidad del actuar administrativo, amparando a los particulares frente a cambios sorpresivos de criterio. En dicho sentido agrega que la jurisprudencia y la doctrina reconoce su aplicación, especialmente en los casos en que la Administración pretende sancionar conductas que ella misma indujo mediante sus interpretaciones o la información entregada a los administrados. En dicho contexto la defensa esgrime que frente a situaciones similares el derecho protege a los particulares frente a eventuales cambios de criterio.

A mayor abundamiento, la defensa esgrime que la CMF no impartió instrucciones imperativas destinadas a suspender o modificar la comercialización del POL120200075, limitándose a remitir requerimientos de información y recomendaciones y agrega que, incluso tras la entrada en vigencia de la Ley de Fraudes y la dictación de la Resolución Exenta N°3.715, el POL120200075 no fue incluido entre los modelos prohibidos, lo que habría reforzado la convicción de licitud de su utilización.



En dicho sentido, agrega que, hasta la emisión del Informe de Recomendaciones, Banchile ajustó sus productos conforme a los criterios fijados por la CMF, reduciendo primas o excluyendo coberturas en aquellos seguros alcanzados por la Ley de Fraudes, manteniendo sin ajustes el POL120200075 bajo el entendimiento de que no se encontraba comprendido en dicha normativa. Añade que, una vez emitido el Informe de Recomendaciones, Banchile implementó oportunamente las medidas comprometidas dentro del plazo fijado, adoptando un nuevo condicionado para nuevos asegurados y reforzando las comunicaciones dirigidas al stock de clientes.

La defensa agrega que el Informe de Cumplimiento presentado en mayo de 2023 dio cuenta detallada de la implementación de dichas medidas y que, con posterioridad a su presentación, la CMF no efectuó observaciones ni nuevos requerimientos durante el año 2024. En este contexto, la defensa sostiene que la imputación formulada en el Oficio de Cargos desconoció las expectativas legítimas de Banchile, generadas por las propias actuaciones de la CMF, quien no habría impartido instrucciones precisas para ajustar las medidas informadas por Banchile hasta transcurrido casi 2 años desde la última comunicación sobre la fiscalización, por lo que estiman que los cargos imputados carecen de proporcionalidad y desconocen el carácter no vinculante del informe de recomendaciones, lo que a su juicio vulnera el principio de seguridad jurídica, atendida la conducta diligente y de buena fe desplegada por la Corredora.

III. Sobre el supuesto incumplimiento a los deberes de información y asesoría.

La defensa sostiene que la imputación formulada por la CMF respecto de un supuesto incumplimiento grave y reiterado de los deberes de información y asesoría carece de sustento fáctico y jurídico. En dicho sentido la defensa esgrime que Banchile cumplió cabalmente con dichos deberes tanto durante la etapa de adecuación de los seguros vigentes a la entrada en vigencia de la Ley de Fraudes como durante la posterior comercialización del producto “Apoyo Integral”, desplegando medidas progresivas y verificables orientadas a garantizar la transparencia y suficiencia informativa.

A. Deber de información

En relación con el deber de información (regulado en el artículo 10, numeral 2, del DS N°1055), la defensa indica que este deber constituye una obligación de medios consistente en entregar información clara, suficiente y oportuna para que el asegurado adopte una decisión informada, y agrega que, teniendo presente dicha definición, Banchile dio cumplimiento al señalado deber. Agrega que, para poder realizar un análisis de la imputación del incumplimiento del deber de información, es indispensable efectuar una distinción entre la etapa de adecuación de los seguros vigentes alcanzados por la Ley de Fraudes y la posterior comercialización del producto “Apoyo Integral”.

Respecto de la etapa de adecuación de los seguros vigentes alcanzados por la Ley de Fraudes, la defensa indica que Banchile informó adecuadamente a los asegurados sobre los ajustes requeridos por la Ley de Fraudes, cumpliendo los estándares fijados por la propia CMF mediante el Oficio Ordinario N°22.974 y agrega que dichas comunicaciones fueron fiscalizadas por la Comisión mediante el Oficio Ordinario N°6.045, mediante el cual consultó específicamente sobre el estado del envío de la información a los clientes e incluso solicitó la remisión de los ejemplos de comunicaciones enviadas, requerimiento que habría sido contestado por Banchile, sin que la CMF le formulara reproches, ni solicitara aclaraciones adicionales con posterioridad.



Adicionalmente, la defensa destaca que se capacitó a los ejecutivos y se habilitaron canales de atención para resolver consultas de los clientes.

En cuanto a la comercialización del producto “Apoyo Integral”, la defensa señala que ésta se inició con posterioridad a la entrada en vigencia de la Ley de Fraudes, bajo el entendimiento de que el POL120200075 no incluía coberturas prohibidas, interpretación que a su juicio fue respaldada por la Resolución Exenta N°3.715 y por la ausencia de instrucciones en contrario por parte de la CMF.

A mayor abundamiento la defensa destaca que, tras el informe de recomendaciones, Banchile adoptó medidas adicionales, implementando un nuevo condicionado para nuevos asegurados y reforzando las comunicaciones al stock de clientes, informando expresamente las exclusiones aplicables conforme a la Ley de Fraudes.

Teniendo presente los antecedentes previamente señalados, la defensa concluye que no existió incumplimiento al deber de información, dado que Banchile desplegó acciones sistemáticas destinadas a asegurar la transparencia informativa exigida por la normativa sectorial.

B. Deber de asesoría.

Respecto del deber de asesoría, la defensa indica que se trata igualmente de una obligación de medios, cuyo estándar se satisface mediante una actuación diligente, profesional y de buena fe, orientada a que el cliente adopte una decisión informada y acorde con el marco regulatorio vigente.

En dicho sentido, la defensa destaca que Banchile actuó de manera diligente, profesional y de buena fe, lo cual se puede apreciar en que, desde la entrada en vigencia de la Ley de Fraudes, la Corredora implementó protocolos, scripts, capacitaciones y canales de atención orientados a informar adecuadamente a los clientes sobre coberturas, exclusiones y derechos asociados, incluyendo el retracto y la terminación anticipada.

La defensa agrega que Banchile efectuó un análisis exhaustivo de las pólizas vigentes que incluían cobertura de fraude, con el objeto de identificar aquellas coberturas que, conforme con la nueva normativa, pasarían a ser de cargo del emisor de medios de pago y, por tanto, no podrían mantenerse en los contratos de seguro, adoptando medidas tales como la terminación de productos con riesgos prohibidos, la reducción de coberturas en pólizas mixtas y la entrega de información oportuna a los asegurados. Respecto de nuevas contrataciones, la defensa indicó que se dispuso la intermediación de productos ajustados al marco legal vigente, entre ellos el producto “Apoyo Integral”, diseñado para cubrir riesgos lícitos no comprendidos en la Ley de Fraudes.

La defensa sostiene que la oferta de dicho producto -Apoyo Integral- respondió al entendimiento legítimo de que el POL120200075 no infringía la normativa, interpretación respaldada por la ausencia de prohibiciones expresas por parte de la CMF, y que obedeció a la obligación legal de asesorar al cliente, ofreciendo coberturas convenientes y ajustadas al marco regulatorio. A mayor abundamiento la defensa destaca que, tras el Informe de Recomendaciones, Banchile reforzó su conducta, adoptando medidas adicionales como reemplazar el condicionado general y ejecutando un plan comunicacional dirigido al stock de asegurados, informando de manera clara y precisa las coberturas vigentes y las exclusiones aplicables. Todas estas medidas habrían sido informadas por Banchile oportunamente a la Comisión.



La defensa concluye que no existió perjuicio concreto a los asegurados, ni casos de desinformación atribuible a la Corredora, e indica que el DFL N°251, en su artículo 3, dispone que “será responsabilidad de las compañías que las pólizas (...) no tengan cláusulas que se opongan a la ley”, y la Norma de Carácter General N°349, en sus Títulos I y VI, reitera que los modelos y pólizas “no deberán contener estipulaciones que se opongan a la ley”. Estas normas a juicio de la defensa refuerzan que el asegurador es quien lidera la adecuación del condicionado y su despliegue operativo, y que, por tanto, los Cargos formulados desconocen el rol legal del corredor, toda vez que pretende trasladar a éste la responsabilidad que por la conformidad legal del artículo 3 del DFL N°251, corresponde a la compañía de seguros.

Teniendo presente lo previamente señalado la defensa esgrime que Banchile no ha infringido su deber de asesoría como pretende sostener la CMF; sino que, más bien, por el contrario, desde la primera instrucción de la Comisión sobre el ajuste de pólizas, ha cumplido con lo señalado por la autoridad, informando y protegiendo los intereses de los asegurados.

IV. Ausencia de lesividad y perjuicio a los clientes.

La defensa sostiene que las medidas adoptadas por Banchile en conformidad con la Ley de Fraudes - la migración de condicionados, la implementación de exclusiones explícitas, las capacitaciones internas y las comunicaciones a los asegurados - demuestran ausencia de reincidencia y un compromiso efectivo de cumplimiento normativo, como también reitera que, tras la emisión del Informe de Recomendaciones en enero de 2023, Banchile implementó un plan de acción y reportó su cumplimiento a la CMF, sin que esta formulara observaciones durante los años 2023 y 2024. Agregan que desde junio de 2020, Banchile comunicó a sus clientes los efectos de la Ley de Fraudes, habilitando canales de consulta y capacitación a sus ejecutivos.

Adicionalmente la defensa agrega que los Cargos no identificaron ni cuantificaron perjuicio alguno a los clientes, ni un beneficio patrimonial ilícito atribuible a Banchile, lo que, juicio de la defensa, impide calificar los hechos como graves, teniendo presente que no hay pruebas efectivas de ventajas económicas específicas usufructuadas por Banchile, resultando improcedente cualquier consecuencia pecuniaria en su contra.

V. Error metodológico y probatorio de los Cargos.

Finalmente, la defensa sostiene que los Cargos adolecen de un error metodológico, al inferir que la ilicitud de la intermediación de un número significativo de pólizas a partir de una fiscalización muestral, sin verificación caso a caso de las coberturas efectivamente contratadas, desconociendo la estructura multirriesgo y la contratación por secciones prevista por la normativa sectorial prevista en la NCG N°349. A juicio de la defensa, para que exista la infracción se requiere acreditar que la cobertura prohibida permaneció operativa, fue aplicada, cobrada y empleada en siniestros en cada plan contratado, pese a la exclusión de la Ley de Fraudes, lo que no se ha acreditado en el Oficio de Cargos.

Adicionalmente la defensa reitera que la CMF, al dictar la Resolución Exenta N°3.715, delimitó expresamente los modelos prohibidos, sin incluir el POL120200075, lo que exigiría una acreditación específica de la existencia y aplicación efectiva de coberturas prohibidas en cada contratación y añade que, sin dicha verificación individual, no se configura tipicidad administrativa ni es posible sostener una infracción reiterada.



En el mismo sentido señala que una lectura correcta del Oficio Ordinario N°22.974, apunta a que la prohibición legal directa recae en el emisor de medios de pago respecto de riesgos que la Ley de Fraudes le impone asumir y que el mismo Oficio reconocería dicha interpretación al señalar:

“no corresponde que las compañías y los corredores de seguros ofrezcan la contratación de estas coberturas”

La defensa concluye indicando que la imputación formulada carece de sustento probatorio suficiente, al no acreditarse que las coberturas supuestamente prohibidas hubiesen permanecido operativas, sido cobradas o aplicadas en siniestros concretos.

Luego, la defensa de Banchile Corredores solicita que, de manera subsidiaria, en caso de que no se rechacen las imputaciones formuladas, se tomen en consideración las siguientes atenuantes que concurren en favor de Banchile, en atención a lo señalado en el artículo 38 de la Ley de la CMF:

a) Colaboración efectiva, actuaciones oportunas y refuerzo de la información proporcionada al mercado.

De acuerdo con la Corredora, resulta incuestionable que actuó de manera diligente y colaborativa con la supervisión de la CMF:

(i) Respondiendo los oficios de esta Comisión, remitiendo planillas, comunicaciones y toda la información exigida. Es del caso, que a lo largo de los años, la CMF jamás indicó que la información proporcionadas (sic) por Banchile haya sido insuficiente de acuerdo con sus propios requerimientos;

(ii) Adoptando, en 2023 tras el Informe de Recomendaciones, la migración a la póliza con exclusiones explícitas (POL120220151) para nuevos asegurados; y

(iii) Ejecutando un plan comunicacional para el stock de asegurados, comunicando los derechos y deberes de los usuarios, en relación con las exclusiones expresas de riesgos de cargo del emisor, según lo señalado en el Informe de Recomendaciones.

Sobre lo anterior, recalca la defensa que todo lo anterior fue informado oportunamente a la CMF, se adoptó toda medida indicada por la Comisión y no se incurrió en inconsistencias y errores al respecto.

b) Confianza legítima, buena fe y ausencia de instrucciones imperativas: mitigación por la conducta diligente desplegada por la Corredora.

Durante más de dos años, la CMF se habría limitado a realizar requerimientos y recomendaciones no vinculantes, no impartiendo órdenes de cese ni declarando la ilicitud del POL120200075, volviendo la defensa a citar la Resolución Exenta N°3.715 y el Informe de Recomendación de enero de 2023 de este Servicio.

Así, la CMF habría generado expectativas razonables a Banchile, lo que este último honró migrando oportunamente al condicionado con exclusiones y reforzando comunicaciones al stock de asegurados. Por lo anterior, no sería procedente sancionar a Banchile sobre la base de cambios sorpresivos de criterio.

c) Ausencia de beneficio económico y de perjuicio efectivo a los asegurados.



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5645-26-10368-U SGD: 2026050356742*

Señala la defensa que los cargos no cuantifican beneficio patrimonial ilícito ni identifican un perjuicio efectivo a los clientes. Lo anterior, dado que las coberturas cuestionadas no operaron tras el ajuste informado sobre los efectos de la Ley de Fraudes y que la intermediación migró al POL120220151, además del plan informativo al stock de asegurados.

d) *Irreprochable conducta anterior y especificidad del episodio: atenuación por trayectoria y no reiteración.*

Banchile registra un historial sin condenas por materias análogas bajo la Ley N°19.496 en los últimos tres años y el reproche se vincula sólo a un producto en particular y en un periodo acotado.

e) *Error operativo acotado y corrección inmediata: exclusión de dolo y mitigación de buena fe.*

Al respecto, argumenta la defensa que, con posterioridad al 14 de abril de 2023 – fecha comprometida para la migración – y hasta el 29 de junio de 2023, se comercializaron un número de 765 pólizas bajo el POL120200075, por un error tecnológico del sistema, el que en ningún caso fue deliberado. Tampoco existe evidencia de que se haya infringido en algunas de dichas pólizas, las recomendaciones de la CMF y la normativa aplicable. Por ello la especificidad de las pólizas afectadas por el proceso tecnológico, la pronta remediación y la falta de sanción específica de la CMF en los años 2023 y 2024 resultan coherentes en la graduación de la sanción.

f) *Capacidad económica y proporcionalidad estricta del quorum sancionatorio.*

Finaliza la defensa indicando que, si se determinara sancionar a Banchile, la multa debe situarse en el tramo inferior y guardar estricta proporción con la ausencia de beneficio económico, la corrección ex ante de cualquier asunto, y la cooperación con la CMF que consta en sus propios registros y que es acreditada en este procedimiento.”

IV.2. ANÁLISIS.

1. Se han formulado cargos a **CHUBB SEGUROS CHILE S.A.** y a **BANCHILE CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA**, en los siguientes términos:

I.- Respetto de Chubb Seguros Chile S.A.:

a) *Incumplimiento de la obligación legal de cumplir las instrucciones impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero, prevista en el artículo 37 inciso primero de la Ley de la CMF por cuanto, en el período comprendido entre el 17 de noviembre de 2021 y el 29 de junio de 2023, la Aseguradora comercializó 183.328 pólizas, detalladas en el Anexo del presente Oficio, todas regidas por las condiciones generales del POL120200075, contraviniendo lo instruido por este Servicio, mediante el Oficio Ordinario N°22.974, de 2 de junio de 2020.*

b) *Incumplimiento grave y reiterado a la prohibición de emitir pólizas que contengan cláusulas que se opongan a la ley, prevista en el inciso tercero de la letra e) del artículo 3 del*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5645-26-10368-U SGD: 2026050356742

Decreto con Fuerza de Ley N°251, y lo señalado en los títulos I y VI de la Norma de Carácter General 349 de 26 de julio de 2013, por cuanto, entre el 17 de noviembre de 2021 y el 29 de junio de 2023, la Aseguradora comercializó 183.328 pólizas, detalladas en el Anexo del presente Oficio, todas regidas por las condiciones generales del POL120200075 que contienen cláusulas que se oponen a lo establecido por la ley.

II.- Respetto de Banchile Corredores de Seguros Limitada:

a) Incumplimiento de la obligación legal de cumplir con las instrucciones impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero, prevista en el artículo 37 inciso primero de la Ley de la CMF por cuanto, en el período comprendido entre el 17 de noviembre de 2021 y el 29 de junio de 2023, la Corredora intermedió 183.328 pólizas, detalladas en el Anexo del presente Oficio, todas regidas por las condiciones generales del POL120200075, contraviniendo lo instruido por este Servicio, mediante el Oficio Ordinario N°22.974, de 2 de junio de 2020.

b) Incumplimiento grave y reiterado a las obligaciones previstas en el inciso quinto del artículo 57 del Decreto con Fuerza de Ley N°251; en los numerales 1 y 2 del artículo 10 del Decreto Supremo N°1.055; en relación con el número 7 de la Sección III de la Circular N° 2.123, toda vez que, entre el 17 de noviembre de 2021 y el 29 de junio de 2023, intermedió 183.328 pólizas, detalladas en el Anexo del presente Oficio, todas regidas por las condiciones generales contenidas en el POL120200075, incumpliendo su deber de asesoría, al no ofrecer a sus clientes las coberturas más convenientes a sus intereses, y vulnerando su obligación de información, al no advertirles que las pólizas contenían coberturas patrimoniales que se oponen a la ley.

En dicho contexto, cabe destacar que con fecha 29 de mayo de 2020 se publicó la Ley N°21.234 que limitó la responsabilidad de los titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude.

La referida Ley N°21.234, modificó – entre otras cosas - el artículo 5 de la Ley N°20.009, que en su inciso penúltimo señala lo siguiente: “El emisor estará impedido de ofrecer a los usuarios la contratación de seguros cuya cobertura corresponda a riesgos o siniestros que el emisor deba asumir en conformidad a esta ley”.

Considerando lo anterior, esta Comisión emitió el Oficio N°22.974 de 2 de junio de 2020, dirigido a corredores de seguros y compañías de seguros generales (entre los cuales se encontraban Chubb Seguros Chile S.A. y Banchile Corredores de Seguros Limitada). En lo particular, dicho oficio entregaba instrucciones a dichos fiscalizados, conforme se observa a continuación:



OFORD.: N°22974
Antecedentes.: Ley N° 21.234 publicada en el Diario
Oficial el día 29 de mayo de 2020.
Materia.: Instruye lo que indica.
SGD.: N°2020060180979
Santiago, 02 de Junio de 2020

De : Comisión para el Mercado Financiero
A : Según distribución

El 29 de mayo de 2020 se publicó en el Diario Oficial la Ley N°21.234 que regula el régimen de responsabilidad aplicable en los casos de extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de crédito, tarjetas de débito, tarjetas de pago con provisión de fondos, o cualquier otro sistema similar, emitidas y operadas por entidades sujetas a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero y a la regulación del Banco Central de Chile; regula el régimen de responsabilidad en los casos de extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de pago emitidas y operadas por entidades no sujetas a la fiscalización y regulación de los organismos indicados; y finalmente, se aplica a los fraudes en transacciones electrónicas. Esta Ley entró en vigencia a partir de su publicación en el Diario Oficial.

Con anterioridad a la entrada en vigencia de esta Ley, se han comercializado seguros que contemplaban coberturas para riesgos que, a partir de dicho momento, la Ley ha dispuesto que sean de cargo del emisor, estableciendo además, que el emisor estará impedido de ofrecer a los usuarios la contratación de seguros cuya cobertura corresponda a riesgos o siniestros que el emisor deba asumir en conformidad a esta ley.

Lo anterior resulta relevante, considerando que, de acuerdo al artículo 536 del Código de Comercio, "El seguro termina si el riesgo se extingue después de celebrado el contrato", en tanto "Si disminuye el riesgo asegurado la prima se ajustará al riesgo que efectivamente asuma el asegurador desde el momento en que éste tome conocimiento de ello", de modo que no podrían mantenerse u ofrecerse a los usuarios de los medios de pago, seguros que cubrieran riesgos de cargo del emisor, dado que respecto de dichos usuarios, no existiría riesgo asegurable.

Por otra parte, de conformidad a lo previsto en el número 1 del artículo 529 del Código de Comercio, cuando el seguro es contratado directamente, el asegurador contrae las siguientes obligaciones: prestar asesoría al asegurado, ofrecerle las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses, ilustrarlo sobre las condiciones del contrato y asistirlo durante toda la vigencia, modificación y renovación del contrato y al momento del siniestro. En caso que la contratación sea realizada por intermedio de un corredor de seguros, las obligaciones señaladas le corresponden al corredor, conforme a lo previsto en el artículo 57 del D.F.L. N°251 de 1931. Cabe agregar, además, que en virtud de lo dispuesto en el número 7 del Título III de la Circular N° 2123, en el caso de los seguros contratados en forma colectiva, el corredor o la compañía de seguros, en su caso, no pueden eximirse de sus obligaciones de asesoría respecto de los asegurados individualmente considerados.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5645-26-10368-U SGD: 2026050356742

También, debe considerarse el principio de trato justo a los clientes, contemplado en la N.C.G. N°420, que implica que las entidades consideren los intereses de sus clientes en la realización de sus negocios, velando siempre porque éstos reciban un producto o servicio apropiado a sus necesidades, y se les proporcione en todas las etapas de su relación con ellos, una correcta y transparente atención y/o asesoría.

Teniendo en cuenta lo expuesto, se requiere:

1. Revisión de los modelos de pólizas y cláusulas adicionales utilizados:

De conformidad a lo dispuesto en la letra e) del artículo 3° del D.F.L. N°251 de 1931, es responsabilidad de las compañías que las pólizas de seguros que contraten estén redactadas en forma clara y entendible, que no sean inductivas a error y que no contengan cláusulas que se opongan a la ley. Por lo anterior, en el contexto de esta nueva Ley, las compañías no podrán comercializar pólizas que contengan disposiciones contrarias a la Ley en comento y, por ello, resulta necesario que revisen los condicionados generales de las pólizas y cláusulas adicionales que utilicen, de manera que las pólizas que comercialicen no contravengan estas nuevas disposiciones ni sean inductivas a error por parte de los asegurados. Esto último, especialmente en aquellos textos de condiciones generales que se encuentran estructurados con planes o secciones con opción de contratación.

2. Situación de los contratos vigentes

Las compañías deberán revisar los contratos de seguros vigentes, de manera tal, que si comprenden riesgos que el emisor deba asumir, informen a los asegurados las medidas que adoptarán, teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 536 del Código de Comercio sobre extinción y disminución de los riesgos, y en el artículo 537 del mismo cuerpo legal, relativo a la terminación anticipada.

En los seguros individuales y colectivos, los efectos del cambio legal, que dicen relación con la disminución o extinción de riesgos previstos en las pólizas y la consecuencial disminución o devolución de la prima, en su caso, operan desde la vigencia de la Ley.

Cualquier otra modificación que se realice por las partes al contrato, como por ejemplo una que incorpore una nueva cobertura, se sujetará a las reglas generales que contempla el Código de Comercio

En este contexto, las aseguradoras, y los intermediarios, en su caso, deberán, dentro de los 10 días hábiles siguientes de publicada la Ley:

a) Informar a los clientes del alcance de la modificación legal en los contratos con sus clientes, lo que deberá considerar, como mínimo: i) explicación de la modificación legal; ii) situación de los riesgos a que se refiere la ley y que eran cubiertos por el contrato; iii) situación de la prima (rebaja o devolución); iv) terminación anticipada del seguro, particularmente si éstos amparaban exclusivamente riesgos que hoy corresponden a los emisores; o bien, en caso de continuación del seguro, de existir otras coberturas en la póliza distintas a las de responsabilidad del emisor, explicar su alcance y costo; v) informar el derecho del asegurado a poner término a los seguros y la forma de materializarlo.

Lo anterior, sin perjuicio del rol de la entidad crediticia como contratante colectivo, en virtud de lo dispuesto en el artículo 517 del Código de Comercio, si corresponde.

b) Reforzar los canales de atención de los asegurados e informar de los mismos a sus clientes para atender las inquietudes que puedan surgir a partir de este tema. Además, dado la situación actual del país por la pandemia, se deberán reforzar los canales no presenciales para atender esta situación.



3. Nuevas contrataciones:

La nueva ley prohíbe a los emisores ofrecer seguros cuya cobertura corresponda a los riesgos o siniestros que deben asumir de acuerdo a la misma. En este contexto, dado que los riesgos antes indicados corresponden al emisor y no a sus clientes - a quienes no afectarían dichos riesgos y por lo mismo no podrían transferirlos al asegurador-, se hace presente que no corresponde que las compañías y los corredores de seguros ofrezcan la contratación de estas coberturas a los clientes o tarjetahabientes.

4. Cambio de condiciones de las pólizas efectuadas previos a la vigencia de la Ley.

Las entidades que, con anterioridad de la vigencia de la Ley N° 21.234, hubiesen ofrecido a los asegurados modificar los contratos de seguro que comprendían riesgos que ahora son de cargo del emisor, mediante la incorporación de coberturas adicionales, deberán revisar los términos en que la incorporación de dichas coberturas fue ofrecida, de manera de evaluar si, en atención a ellos, puede mantenerse vigente el seguro pese a la extinción parcial de los riesgos.

5. Medidas de Fiscalización

Lo anterior, no obsta a las revisiones de los textos de condiciones generales depositados y fiscalizaciones que pudiera hacer la CMF en orden a verificar la situación antes descrita, en el marco de sus facultades legales.

DCENA / jag

Saluda atentamente a Usted.



DANIEL GARCÍA SCHILLING
INTENDENTE DE SEGUROS
POR ORDEN DEL CONSEJO DE LA
COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO

Luego, con fecha 21 de agosto de 2020, esta Comisión dictó la Resolución Exenta N°3.715 que indicaba – entre otras cosas – en su considerando 4 *“Que, las condiciones generales de las pólizas de seguro señaladas en el Anexo N°1 y de las cláusulas señaladas en el Anexo N°2, de la presente Resolución, ofrecen a los clientes la posibilidad de contratar coberturas por riesgos que, de acuerdo a la Ley N° 21.234, deben ser asumidos por el emisor o prestador del servicio financiero de pagos electrónicos, de modo que dichas condiciones generales cubren riesgos que ya no son asegurables respecto de los titulares o usuarios de los medios de pago; y que de acuerdo al artículo 5 de la citada Ley, existe la prohibición de ofrecer “la contratación de seguros cuya cobertura corresponda a riesgos o siniestros que el emisor deba asumir en conformidad a esta ley”*”.

Posteriormente, con fecha 19 de enero de 2023 se emitió el Oficio N°6.555 dirigido a Banchile, mediante el cual se informó que se daba por finalizada la supervisión efectuada por esta Comisión. En específico, dicha fiscalización se centró en examinar principalmente las actividades relacionadas con el proceso de comercialización de productos intermediados por dicha entidad entre el 1 de enero de 2021 y el 30 de junio de 2022.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5645-26-10368-U SGD: 2026050356742

Con la misma fecha, se remitió a Banchile un Informe de Recomendaciones en que se presentaron las observaciones detectadas en la revisión efectuada a la comercialización de algunos productos entre el 1 de enero de 2021 al 30 de junio de 2022, ante lo cual la entidad debía definir e indicar la “Fecha de Cumplimiento” para cada una de las recomendaciones o instrucciones. Parte de dicho Informe y las respuestas de Banchile se muestran a continuación:



Comisión para el Mercado Financiero
División de Supervisión de Conducta en Seguros

INFORME DE RECOMENDACIONES

BANCHILE CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA

77191070-K

Jueves, 19 de enero de 2023

A través del siguiente informe, se presentan las observaciones detectadas en la revisión efectuada por esta Comisión a la comercialización de algunos productos de su representada, entre el 01 de enero de 2021 al 30 de junio de 2022, ante lo cual su sociedad deberá i) definir e indicar la “Fecha de Cumplimiento” para cada una de las recomendaciones o Instrucciones, y ii) entregar este informe firmado, dentro del plazo otorgado por esta Comisión.

Se hace presente que las recomendaciones efectuadas surgieron de la información y documentación proporcionada por Banchile Corredores de Seguros Limitada que fuera requerida por este Servicio durante el proceso de supervisión antes mencionado a esta corredora de seguros, y del examen realizado por esta Comisión.

3. LEY DE FRAUDE - 20.009

3-1. SEGURO APOYO INTEGRAL PERSONAS

De la muestra solicitada, 12 casos correspondían a Seguro Apoyo Integral, de los cuales en su totalidad presentaban como cobertura la protección patrimonial definida en la POL 1 2020 0075. Sobre el particular, y de acuerdo a lo establecido en la Ley 20.009 (Ley de Fraude), el uso fraudulento de la cédula de identidad no está de por sí prohibido como cobertura en la Ley, ni su uso para la apertura de tarjetas tampoco (sin perjuicio de las sanciones penales que ese acto puede traer aparejado). No obstante, la cobertura que ofrece el seguro referido, para las transacciones que se efectúen con las tarjetas fraudulentamente abiertas sí está prohibida por el art. 5 de la Ley 20.009. Lo anterior, considerando que el siniestro es un todo concatenado, es decir, se abren tarjetas fraudulentamente y se hacen transacciones, que consecuentemente también serían objeto de fraude.

Informe de Recomendaciones.
BANCHILE CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5645-26-10368-U SGD: 2026050356742

Instrucción

Se solicita informar las medidas que se adoptarán para ajustar el producto señalado a la Ley 20.009 y a las instrucciones impartidas por Oficio 22974, de 02.06.2020.

Explicación y plan de acción

Como ha señalado esa comisión, el riesgo de uso fraudulento de cédula de identidad, ni su utilización para aperturas de tarjetas, no forma parte de las prohibiciones de cobertura establecidas por la ley 21.234 que modifica la ley 20.009.

Sin perjuicio de lo anterior, y en armonía con las recomendaciones otorgados por vuestro organismo, dentro de las medidas que se encontraban en pleno desarrollo, podemos informar las siguientes:


- I. Se ha dispuesto para el flujo de asegurados, la utilización del nuevo modelo de póliza depositado por la compañía de seguros, bajo el Pol 1 2022 0151, que se acompaña.

Asimismo, en las propuestas de seguros y en las pólizas se incorporará la exclusión contenida en el artículo N°4 de las condiciones generales del POL 1 2022 0 151, que señala lo siguiente: *"todo uso malicioso de la cédula nacional de identidad del asegurado que no sea el definido en el Artículo 3° de la presente póliza, en especial aquellos perjuicios patrimoniales que estén relacionados al extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de pago y transacciones electrónicas reguladas en la Ley 21.234, que limita la responsabilidad de los titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude"*.

- II. Respecto al stock de asegurados, y en relación a las coberturas de uso fraudulento de cédula de identidad, se informarán y reforzarán, a través de un plan de comunicación, las coberturas y exclusiones en conformidad con la Ley 20.009 y sus modificaciones, poniendo especial énfasis (de la misma forma que mencionamos anteriormente) en aquellas materias o riesgos que deben ser de cargo del emisor respecto de la cobertura tratada en el punto 3.1 de las presentes recomendaciones.

Fecha Cumplimiento Instrucción

14 / Abril / 2023



Jorge Yoma Rojas
REPRESENTANTE LEGAL
BANCHILE CORREDORES DE SEGUROS
LIMITADA



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5645-26-10368-U SGD: 2026050356742

En esa misma línea, con fecha 10 de febrero de 2023, se remitió a Chubb el Oficio N°14.886, cuyo contenido era el siguiente:

OFICIO N° 14.886

OFORD: 14886
Santiago, 10 de febrero de 2023

Antecedentes.: Fiscalización CMF período
2022.

Materia.: Solicita lo que indica

De : Comisión para el Mercado Financiero
A : Gerente General
CHUBB SEGUROS DE VIDA CHILE S.A.

A partir de los antecedentes recabados durante el proceso de fiscalización llevado a cabo por esta Comisión durante el año 2022, se constató la comercialización por parte de esa compañía del producto "Apoyo Integral", cuyas coberturas se refieren, entre otras, a la protección patrimonial definida en la POL 1 2020 0075.

Sobre el particular, y de acuerdo lo establecido en la Ley 20.009 (Ley de Fraude) y sus modificaciones, el uso fraudulento de la cédula de identidad no está de por sí prohibido como cobertura en la Ley, ni su uso para la apertura de tarjetas tampoco (sin perjuicio de las sanciones penales que ese acto pueda traer aparejado). No obstante, la cobertura que ofrece el seguro referido, para las transacciones que se efectúen con las tarjetas fraudulentas abiertas sí está prohibido por el art. 5 de la Ley 20.009. Lo anterior, considerando que el siniestro es un todo concatenado, es decir, se abren tarjetas fraudulentamente y se hacen transacciones, que consecuentemente también serían objeto de fraude.

De esta forma, se solicita a esa compañía informar las medidas que adoptará para ajustar el producto señalado, con el fin de dar cumplimiento a la Ley 20.009, teniendo en cuenta que el emisor se encuentra impedido de ofrecer a los usuarios la contratación de seguros cuya cobertura corresponda a riesgos o siniestros que el emisor deba asumir en conformidad a la referida ley.

Chubb dio respuesta a dicho Oficio N°14.886 con fecha 17 de febrero de 2023, conforme consta a continuación:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5645-26-10368-U SGD: 2026050356742

Santiago, 17 de febrero de 2023

Señor

Bayardo Goudeau Gómez

Director General de Supervisión de Conducta de Mercado (S)

Por Orden del Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero

Presente

Ref: Respuesta OFORD N° 14.886

De nuestra consideración,

Estando dentro del plazo conferido, vengo en dar respuesta a lo requerido en el Oficio de la referencia, en el cual se solicita informar sobre las medidas que se adoptarán para ajustar el producto “Apoyo Integral”, con el fin de dar cumplimiento a la Ley 20.009. Sobre el particular podemos señalar lo siguiente:

1. Cabe mencionar que hemos sido oficiados bajo la razón social “Chubb Seguros de Vida Chile S.A”, aunque el asunto pertenece a nuestra relacionada “Chubb Seguros Chile S.A”.
2. Para nuevas ventas del producto “Apoyo Integral”, se depositó una nueva póliza, bajo el POL 1 2022 0151, en la cual se agregó la siguiente frase como exclusión:
“Todo uso malicioso de la cédula nacional de identidad del asegurado que no sea el definido en el Artículo 3° de la presente póliza, en especial aquellos perjuicios patrimoniales que estén relacionados al extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de pago y transacciones electrónicas reguladas en la Ley 21.234, que limita la responsabilidad de los titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude.”

De acuerdo a lo expuesto precedentemente, es nuestro entender que damos cumplimiento a las recomendaciones otorgadas por vuestro organismo.

Luego, con fecha 23 de mayo de 2023 se remitió a Banchile el Oficio N°47.032, solicitando informar respecto al cumplimiento de los compromisos adoptados en atención a las observaciones formuladas en Oficio N°6.555, en los siguientes términos:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5645-26-10368-U SGD: 2026050356742

OFORD: 47032
Santiago, 23 de mayo de 2023

Antecedentes.: Oficio Ordinario N° 6.555, de
fecha 19 de enero de 2023,
Informa Término de
Fiscalización 2022.

Materia.: Informe Cumplimiento.

De : Comisión para el Mercado Financiero
Gerente General
A : BANCHILE CORREDORES DE SEGUROS
LIMITADA

En relación a los compromisos suscritos por su representada en Oficio del Antecedente, como resultado de fiscalización efectuada por este Servicio al **"Proceso de Comercialización de Productos Intermediados"** por esa corredora durante el periodo enero 2021 a junio 2022, esta Comisión solicita lo siguiente,

3. En relación a la recomendación relativa a la Ley de Fraude incluida en los seguros "Apoyo Integral", se solicita informar respecto al grado de cumplimiento del plan de acción comprometido para el 14 de abril de 2023, en relación a que

".....I. Se ha dispuesto para el flujo de asegurados, la utilización del nuevo modelo de póliza depositado por la compañía de seguros, bajo el Pol 1 2022 0151, que se acompaña.

Asimismo, en las propuestas de seguros y en las pólizas se incorporará la exclusión contenida en el artículo N°4 de las condiciones generales del POL 1 2022 0 151, que señala lo siguiente: uso malicioso de la cédula nacional de identidad del asegurado que no sea el definido en el Artículo 3° de la presente póliza, en especial aquellos perjuicios patrimoniales que estén relacionados al extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de pago y transacciones electrónicas reguladas en la Ley 21.234, que limita la responsabilidad de los titulares o usuarios de tarjetas de

II. Respecto al stock de asegurados, y en relación a las coberturas de uso fraudulento de cédula de identidad, se informarán y reforzarán, a través de un plan de comunicación, las coberturas y exclusiones en conformidad con la Ley 20.009 y sus modificaciones, poniendo especial énfasis (de la misma forma que mencionamos anteriormente) en aquellas materias o riesgos que deben ser de cargo del emisor respecto de la cobertura tratada en el punto 3.1 de las presentes recomendaciones."

De esta forma, se solicita informe lo anteriormente solicitado dentro del plazo establecido al final del presente Oficio.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5645-26-10368-U SGD: 2026050356742

Con fecha 30 de mayo de 2023, Banchile dio respuesta al Oficio N°47.032 indicando lo siguiente:

Referencia: Respuesta a oficio 47032
SGD: 2023050232086
Santiago, 30 de Mayo de 2023

De : BANCHILE CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA
A : COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO

Santiago, 30 de mayo de 2023

Señor
Daniel Garcia Schilling
Director General de Supervisión
de Conducta de Mercado
Comisión Para el Mercado Financiero.
Presente

Ref.: Oford N°47032 Informe Cumplimiento

En relación al oficio de la referencia, relativo a la fiscalización al proceso de comercialización de los productos intermediados por esta corredora durante el periodo enero 2021 a junio 2022, comunicamos el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos e informados a esa comisión a través de oficio N°6555.

3. Grado de Cumplimiento, al 14 de abril de 2023, relativo a la Ley de Fraude incluida en los seguros "Apoyo Integral".

1. Tal como anunciamos en respuesta a oficio N°6555, el flujo de asegurados se encuentra incorporado a la póliza depositada en esa comisión bajo el Pol 120220151, donde se incorpora la exclusión señalada en el numeral 1, artículo 4° del condicionado general ya señalado.

1. Texto en Póliza:

**DAÑO PATRIMONIAL POR ROBO O HURTO DE CÉDULA DE IDENTIDAD Y/O CHEQUES
POL 1 2022 0151.**

LA COMPAÑÍA DE SEGUROS CUBRIRÁ AL ASEGURADO LOS GASTOS DE PREVENCIÓN Y LOS GASTOS DE DEFENSA JUDICIAL, EN LOS QUE INCURRIERE O DEBIERE INCURRIR EL ASEGURADO CON MOTIVO O EN PREVENCIÓN DE DEFRAUDACIONES, ESTAFAS O MALVERSACIONES COMETIDAS POR TERCEROS MEDIANTE EL USO MALICIOSO DE SU CÉDULA NACIONAL DE IDENTIDAD ROBADA, HURTADA O EXTRAVIADA.

ES CONDICIÓN DE COBERTURA QUE EL CLIENTE AFECTADO POR UN SINIESTRO O POSIBLES SINIESTROS RATIFIQUE EL BLOQUEO DE SU CÉDULA NACIONAL DE IDENTIDAD EN EL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN O LA INSTITUCIÓN QUE LA REEMPLACE EN TALES FUNCIONES.

SE EXCLUYE DE ESTE SEGURO, CUALQUIER CASO, OPERACIÓN, TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS O CUALQUIER CONDUCTA QUE DE CONFORMIDAD CON LA LEY 21.234 SEA RESPONSABILIDAD DEL EMISOR.

1. 2 Texto en Propuesta:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5645-26-10368-U SGD: 2026050356742

**DAÑO PATRIMONIAL POR ROBO O HURTO DE CÉDULA DE IDENTIDAD Y/O CHEQUES
POL 1 2022 0151.**

LA COMPAÑÍA DE SEGUROS CUBRIRÁ AL ASEGURADO LOS GASTOS DE PREVENCIÓN Y LOS GASTOS DE DEFENSA JUDICIAL, EN LOS QUE INCURRIERE O DEBIERE INCURRIR EL ASEGURADO CON MOTIVO O EN PREVENCIÓN DE DEFRAUDACIONES, ESTAFAS O MALVERSACIONES COMETIDAS POR TERCEROS MEDIANTE EL USO MALICIOSO DE SU CÉDULA NACIONAL DE IDENTIDAD ROBADA, HURTADA O EXTRAVIADA.

ES CONDICIÓN DE COBERTURA QUE EL CLIENTE AFECTADO POR UN SINIESTRO O POSIBLES SINIESTROS RATIFIQUE EL BLOQUEO DE SU CÉDULA NACIONAL DE IDENTIDAD EN EL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN O LA INSTITUCIÓN QUE LA REEMPLACE EN TALES FUNCIONES.

SE EXCLUYE DE ESTE SEGURO, CUALQUIER CASO, OPERACIÓN, TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS O CUALQUIER CONDUCTA QUE DE CONFORMIDAD CON LA LEY 21.234 SEA RESPONSABILIDAD DEL EMISOR.

1. 2 Respecto al stock de asegurados, acompañamos comunicación enviada a los asegurados en la que se da cuenta del plan comunicacional asociado a la ley 20.009 y sus modificaciones.

Sin otro particular, le saluda atentamente

Jorge Yoma Rojas
Gerente General
Banchile Corredores de Seguros Limitada

Dentro de los hechos establecidos por el Fiscal de la Unidad de Investigación en su Formulación de Cargos, consta que entre el 6 de enero de 2021 y el 29 de junio de 2023, Chubb emitió 315.659 pólizas, regidas por las condiciones generales de la POL120200075 del producto denominado "Seguro de Apoyo Integral", las que fueron intermediadas por Banchile Corredores, de las cuales 183.328 fueron emitidas e intermediadas entre el 17 de noviembre de 2021 y el 29 de junio de 2023.

2. La Ley N°20.009 que establece un régimen de limitación de responsabilidad para titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude, fue modificada por la Ley N°21.234, modificación vigente desde el 29 de mayo de 2020.

En lo particular, el nuevo artículo 1 de la Ley N°20.009, conforme fuera modificado por la Ley N°21.234, dispone – entre otras cosas que:

“Esta ley regula el régimen de responsabilidad aplicable en los casos de extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de crédito, tarjetas de débito, tarjetas de pago con provisión de fondos, o cualquier otro sistema similar, en adelante conjuntamente, las “tarjetas de pago”, emitidas y operadas por entidades sujetas a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero y a la regulación del Banco Central de Chile, en relación con el respectivo giro de emisión u operación de dichos instrumentos. También regula el régimen de responsabilidad en los casos de extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de pago emitidas y operadas por entidades no sujetas a la fiscalización y regulación de los organismos indicados, salvo disposición expresa en contrario.

Asimismo, se aplicará a los fraudes en transacciones electrónicas. Para efectos de esta ley, se entenderá por tales aquellas operaciones realizadas por medios



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5645-26-10368-U SGD: 2026050356742

electrónicos que originen cargos y abonos o giros de dinero en cuentas corrientes bancarias, cuentas de depósitos a la vista, cuentas de provisión de fondos, tarjetas de pago u otros sistemas similares, tales como instrucciones de cargo en cuentas propias para abonar cuentas de terceros, incluyendo pagos y cargos automáticos, transferencias electrónicas de fondos, avances en efectivo, giros de dinero en cajeros automáticos y demás operaciones electrónicas contempladas en el contrato de prestación de servicios financieros respectivo. Se comprenden dentro de este concepto las transacciones efectuadas mediante portales web u otras plataformas electrónicas, informáticas, telefónicas o cualquier otro sistema similar dispuesto por la empresa bancaria o el proveedor del servicio financiero correspondiente.

Para efectos de esta ley, las tarjetas de pago y sistemas de transacciones electrónicas podrán designarse en forma conjunta como “medios de pago”.

A continuación, en el inciso primero de su artículo 2, la ley dispone que *“Los titulares o usuarios de medios de pago, así como los titulares de otras cuentas o sistemas similares que permitan efectuar transacciones electrónicas, en adelante referidos en forma conjunta como los “usuarios”, podrán limitar su responsabilidad, en los términos establecidos por esta ley, en caso de hurto, robo, extravío o fraude, dando aviso oportuno al emisor”.*

Finalmente, el inciso penúltimo del artículo 5 establece que *“El emisor estará impedido de ofrecer a los usuarios la contratación de seguros cuya cobertura corresponda a riesgos o siniestros que el emisor deba asumir en conformidad a esta ley”.*

Por otra parte, la letra e) del artículo 3 de la Ley de Seguros establece que son atribuciones y obligaciones de la Comisión *“mantener a disposición del público, los modelos de textos de condiciones generales de pólizas y cláusulas que se contraten en el mercado. Las entidades aseguradoras podrán contratar con dichos modelos a partir del sexto día que hubieren sido incorporados al Depósito de Pólizas que, para estos efectos, llevará la Superintendencia”.* Luego, dicha letra señala que *“será responsabilidad de las compañías que las pólizas de seguros que contraten, estén redactadas en forma clara y entendible, que no sean inductivas a error y que no contengan cláusulas que se opongan a la ley. En caso de duda sobre el sentido de una disposición en el modelo de condición general de póliza o cláusula, prevalecerá la interpretación más favorable para el contratante, asegurado o beneficiario del seguro, según sea el caso”.*

En dicho contexto, esta Comisión dictó la Norma de Carácter General N°349 relativa al depósito de pólizas y disposiciones mínimas de las pólizas de seguros. Dicha norma establece, entre otras materias, que la Comisión mantendrá a disposición del público un Depósito de Pólizas que contendrá todos los modelos de textos de condiciones generales de pólizas y cláusulas que puedan ser utilizados en la contratación de seguros, en virtud de la letra e) del artículo 3 del DFL N°251. Las entidades aseguradoras no podrán ofrecer ni contratar seguros con modelos de condiciones generales que no hubieren sido incorporados al depósito, salvo lo dispuesto en el Título V de la misma norma. A continuación, señala que los modelos de condiciones generales de las pólizas y cláusulas deberán ser redactadas en forma clara y entendible, no deberán ser inductivas a error ni deberán contener estipulaciones que se opongan a la ley.

Asimismo, dispone que será responsabilidad de las compañías de seguro que las pólizas de seguros que contraten estén redactadas en forma clara y entendible, que no sean inductivas a error, y que no contengan cláusulas que se opongan a la ley. Dichas condiciones serán exigibles



al texto íntegro de la póliza comprendiendo en él, además, las condiciones particulares del seguro y los documentos anexos relativos a su contratación.

3. Con fecha 5 de mayo de 2020, Chubb Seguros Chile S.A. depositó el modelo de condiciones generales titulado “Póliza de seguro de protección patrimonial”, la cual quedó incorporada al Depósito de Pólizas bajo el código POL120200075.

En su “Artículo 3° COBERTURA Y MATERIA ASEGURADA”, dichas condiciones establecen que la compañía otorgará al asegurado una o más de las siguientes coberturas, según lo estipulado en las Condiciones Particulares, entre ellas se encuentra:

“1. ROBO O HURTO DE CEDULA DE IDENTIDAD

La Compañía indemnizará, hasta el monto estipulado en las Condiciones Particulares de la póliza, los siguientes gastos y daños sufridos por el Asegurado a consecuencia del uso malicioso de la cédula de identidad robada o hurtada:

(...)

1.4. *El daño patrimonial y gastos en que incurra el asegurado en caso de uso malicioso de la cédula nacional de identidad extraviada, robada o hurtada.*

Para los efectos de la presente póliza, se entenderá por uso malicioso de la cédula nacional de identidad del asegurado, la suplantación del mismo mediante el empleo, utilización, presentación y/o exhibición, por parte de un tercero, de dicha cédula nacional de identidad extraviada, robada o hurtada, con el objeto o efecto de cometer defraudaciones, estafas y otros engaños que consistan única y exclusivamente en:

- a. El giro de cheques y/o la apertura de cuentas corrientes bancarias;*
- b. La obtención fraudulenta de la tarjeta de crédito bancaria y su posterior utilización para la compra de bienes o servicios; y/o*
- c. La obtención fraudulenta de la tarjeta de crédito emitida por o para casas comerciales y su posterior utilización para la compra de bienes o servicios.*

Lo anterior, siempre y solamente en caso que el o los cheques, o el o los talonarios de cheques, utilizados por terceros para cometer la defraudación, estafa o engaño, sean de propiedad del asegurado y hubieren sido extraviados, robados o hurtados conjunta y simultáneamente con la cédula nacional de identidad del asegurado; y/o, el o los cheques, o el o los talonarios de cheques, la(s) tarjeta(s) de crédito bancaria(s) y/o la(s) tarjeta(s) de crédito emitida(s) por o para casas comerciales, utilizados para cometer la defraudación, estafa o engaño, hubieren sido obtenidos del respectivo banco, institución emisora o casa comercial, por terceros suplantando al asegurado mediante la presentación y/o exhibición del original o copia de su cédula nacional de identidad.

Podrá pactarse un deducible por cada robo o hurto o extravío que sea víctima el asegurado, del que se dejará constancia en las Condiciones Particulares.

De acuerdo a la letra e) del artículo 1.1 y al artículo 1.2, se cubrirán los honorarios y/o gastos de abogados o procuradores designados por la Compañía o previamente autorizados por ésta, para que asuman a favor del Asegurado, la defensa de cualquier juicio civil o criminal relacionado con esta póliza.”

4. A continuación se realizará el análisis de los descargos formulados por la defensa de Chubb.

i.- En primer lugar, considera que Chubb “ha dado cumplimiento en tiempo y forma dichas instrucciones, no pudiendo deducirse incumplimiento alguno por el solo hecho que haya comercializado pólizas conforme al POL120200075, toda vez que, tal como se ha venidos sosteniendo, el mismo no incumple la normativa ni la prohibición aplicable”.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5645-26-10368-U SGD: 2026050356742

Precisa que Chubb habría dado cumplimiento a las instrucciones impartidas mediante el Oficio N°22.974 de 2020, considerando que:

“(1) Ha revisado los condicionados generales que utiliza para su Cartera y verificado que cumplen con la normativa aplicable y todas las resoluciones emitidas por esta comisión, muy especialmente aquellas que han prohibido el uso de ciertos condicionados generales en función del ámbito de la PROHIBICIÓN.

(2) Ha depositado nuevos condicionados que dan cumplimiento a la PROHIBICION, a saber, el POL120200075 y el POL120220151.

(3) Ha revisado los condicionados generales que utiliza para sus Nuevas Contrataciones y no está realizando nuevas contrataciones, siendo que ello ésta en evaluación sujeto a la viabilidad comercial del negocio, debido a otros cambios que se requiere hacer al producto. Con todo, de realizarlo, lo haría en base a los condicionados generales antes mencionados, los cuales cumplen la normativa aplicable y todas las resoluciones emitidas por esta comisión, muy especialmente aquellas que han prohibido el uso de ciertos condicionados generales en función del ámbito de la PROHIBICIÓN.”

En esa misma línea, respecto el segundo cargo afirman que *“basado la interpretación limitada de la prohibición contenida en el artículo 5° de la Ley N° 21.234, resulta improcedente imputar ilegalidad alguna a mi representada simplemente por el hecho de haber comercializado pólizas bajo el condicionado general POL120200075, toda vez que como hemos señalado, el mismo no adolece de vicio de ilegalidad alguna por no estar dentro del ámbito de la PROHIBICIÓN”.*

A ello añade que *“De la misma forma, se destaca que si es que esta comisión considera que dicho condicionado general es ilegal, o su legalidad está en duda, tiene a su haber una herramienta eficaz, cual es la prohibición del mismo de conformidad con la NCG N° 349, misma que a la fecha no ha ejercido. Razón por la cual resulta difícil sostener un eventual incumplimiento de mi representada de la obligación señalada en la letra e) del artículo 3 del DFL N° 251, por cuanto ello supone razonablemente un pronunciamiento previo de la autoridad, máxime cuando ha tenido múltiples oportunidades para pronunciarse sobre ello”.*

ii.- En consideración a lo anterior, hay que referirse a la prohibición contenida en la Ley N°20.009 (“Ley de Fraudes”). Conforme su artículo 1, dicha ley regula el régimen de responsabilidad aplicable en los casos de extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de crédito, tarjetas de débito, tarjetas de pago con provisión de fondos, o cualquier otro sistema similar – denominadas genéricamente “tarjetas de pago” para efectos de la ley – emitidas y operadas por entidades sujetas a la fiscalización de esta Comisión y la regulación del Banco Central de Chile. También regula el régimen de responsabilidad en los casos de extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de pago emitidas y operadas por entidades no sujetas a la fiscalización y regulación de los organismos indicados, salvo disposición expresa en contrario. Finalmente, resulta aplicable a los fraudes en transacciones electrónicas.

Por su parte, en el artículo 5 establece que el emisor estará impedido de ofrecer a los usuarios la contratación de seguros cuya cobertura corresponda a riesgos o siniestros que el emisor deba asumir en conformidad a dicha ley.

En línea con esto, es necesario recordar cuál es la cobertura cuestionada en el presente procedimiento sancionatorio. Específicamente, la POL120200075 establece en su “Artículo 3°



COBERTURA Y MATERIA ASEGURADA” que la compañía otorgará al asegurado – entre otras - la siguiente cobertura:

“1.4. El daño patrimonial y gastos en que incurra el asegurado en caso de uso malicioso de la cédula nacional de identidad extraviada, robada o hurtada.

Para los efectos de la presente póliza, se entenderá por uso malicioso de la cédula nacional de identidad del asegurado, la suplantación del mismo mediante el empleo, utilización, presentación y/o exhibición, por parte de un tercero, de dicha cédula nacional de identidad extraviada, robada o hurtada, con el objeto o efecto de cometer defraudaciones, estafas y otros engaños que consistan única y exclusivamente en:

- a. El giro de cheques y/o la apertura de cuentas corrientes bancarias;*
- b. La obtención fraudulenta de la tarjeta de crédito bancaria y su posterior utilización para la compra de bienes o servicios; y/o*
- c. La obtención fraudulenta de la tarjeta de crédito emitida por o para casas comerciales y su posterior utilización para la compra de bienes o servicios*

Lo anterior, siempre y solamente en caso que el o los cheques, o el o los talonarios de cheques, utilizados por terceros para cometer la defraudación, estafa o engaño, sean de propiedad del asegurado y hubieren sido extraviados, robados o hurtados conjunta y simultáneamente con la cédula nacional de identidad del asegurado; y/o, el o los cheques, o el o los talonarios de cheques, la(s) tarjeta(s) de crédito bancaria(s) y/o la(s) tarjeta(s) de crédito emitida(s) por o para casas comerciales, utilizados para cometer la defraudación, estafa o engaño, hubieren sido obtenidos del respectivo banco, institución emisora o casa comercial, por terceros suplantando al asegurado mediante la presentación y/o exhibición del original o copia de su cédula nacional de identidad.”

De esta forma, la póliza establece como condición para que se verifique el siniestro (i) el robo o hurto de la cédula de identidad de una persona; (ii) que dicha cédula de identidad se utilice por un tercero para la obtención fraudulenta de una tarjeta de crédito bancaria o de casas comerciales, suplantando la identidad del asegurado; (iii) que esa tarjeta de crédito se utilice para la compra de bienes o servicios provocando un daño patrimonial al asegurado.

En esa línea, el riesgo que cubre la póliza corresponde finalmente al perjuicio patrimonial que sufre el asegurado por la adquisición de bienes y servicios con una tarjeta de crédito emitida por un banco o casa comercial, a su nombre. Por su parte, la Ley de Fraudes cubre operaciones consistentes en la adquisición de bienes y servicios mediante la utilización fraudulenta de tarjetas de crédito emitidas por bancos o casas comerciales.

De esta forma, el riesgo cubierto por la póliza coincide con el riesgo que la Ley de Fraudes atribuye al emisor de la tarjeta de crédito, en circunstancias que en ambos casos existe utilización de una tarjeta de crédito cuyo titular es el asegurado y con la cual se realizan operaciones de adquisición de bienes y servicios, pese a que dicha utilización deviene de una obtención fraudulenta de la tarjeta.

En conclusión, la cobertura contemplada en el artículo 3° numeral 1.4 letras b) y c) de la póliza, se encuentra en contravención a lo dispuesto en la Ley N°20.009, por cuanto el riesgo allí previsto debe ser asumido por el emisor conforme lo dispuesto en la ley.

De este modo, el descargo de Chubb no puede prosperar.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5645-26-10368-U SGD: 2026050356742

iii.- Establecido que la cobertura contenida en la POL120200075, es contraria a lo dispuesto en la Ley de Fraudes, corresponde analizar si Chubb incumplió las instrucciones impartidas por esta Comisión y si incumplió la prohibición de emitir pólizas que contengan cláusulas que se opongan a la ley.

En primer lugar, el Oficio N°22.974 de 2020 solicitaba – en lo principal – lo siguiente: (i) Revisión de los modelos de pólizas y cláusulas adicionales utilizados; (ii) Revisión de la situación de los contratos vigentes y reforzar sus canales de atención; (iii) Para nuevas contrataciones, la prohibición de ofrecer la contratación de estas coberturas a los clientes o tarjetahabientes; (iv) Revisión de las situaciones de cambio de condiciones de las pólizas efectuadas previos a la vigencia de la ley.

Luego, con fecha 10 de febrero de 2023, se remitió a Chubb el Oficio N°14.886, referido al producto “Apoyo Integral”, que contenía entre otras coberturas la protección patrimonial definida en la POL120200075. Al respecto, se le señaló a la Compañía lo siguiente: *“el uso fraudulento de la cédula de identidad no está de por sí prohibido como cobertura en la Ley, ni su uso para la apertura de tarjetas tampoco (sin perjuicio de las sanciones penales que ese acto pueda traer aparejado). No obstante, la cobertura que ofrece el seguro referido, para las transacciones que se efectúen con las tarjetas fraudulentas abiertas sí está prohibido por el art. 5 de la Ley 20.009. Lo anterior, considerando que el siniestro es un todo concatenado, es decir, se abren tarjetas fraudulentamente y se hacen transacciones, que consecuentemente también serían objeto de fraude. De esta forma, se solicita a esa compañía informar las medidas que adoptará para ajustar el producto señalado, con el fin de dar cumplimiento a la Ley 20.009, teniendo en cuenta que el emisor se encuentra impedido de ofrecer a los usuarios la contratación de seguros cuya cobertura corresponda a riesgos o siniestros que el emisor deba asumir en conformidad a la referida ley”*.

De esta forma, se precisó a la Compañía tomar medidas respecto a la comercialización de pólizas bajo las condiciones generales POL120200075, ya que el riesgo cubierto era de aquellos prohibidos por la Ley de Fraudes.

Por su parte, consta en los hechos acreditados durante la investigación que Chubb comercializó entre el 6 de enero de 2021 y el 29 de junio de 2023, 315.659 pólizas regidas por las condiciones generales POL120200075 del producto denominado “Seguro de Apoyo Integral”, de las cuales 183.328 fueron emitidas entre el 17 de noviembre de 2021 y el 29 de junio de 2023, de modo que la instrucción dada por esta Comisión, no fue cumplida cabalmente por Chubb.

Ha de considerarse que si bien la circunstancia que ese condicionado general no hubiera sido prohibido en la Resolución Exenta N°3.715, pudo llevar a la Compañía a estimar que esa póliza no contravenía la normativa, lo que será considerado al establecer la sanción, ello no resulta aceptable después de que se le hubiera remitido el Oficio N°14.886 de 10 de febrero de 2023. Conforme a antecedentes que constan en el expediente administrativo acompañados por la misma Compañía, esta comercializó la POL120200075 entre el 17 de febrero de 2023 y el 29 de junio de 2023, un total de 9.358 pólizas.

De esa forma, Chubb incumplió las instrucciones dadas por esta Comisión y actuó en contravención a lo dispuesto en normativa imputada, ya que contrató seguros cuya cobertura correspondía a riesgos o siniestros que el emisor debía asumir en conformidad a la ley.



iv.- En segundo lugar, la letra e) del artículo 3 de la Ley de Seguros dispone que esta Comisión mantendrá a disposición del público los modelos de textos de condiciones generales de pólizas y cláusulas que se contraten en el mercado. Para ello, esta Comisión mantiene en su página web el denominado “Depósito de Pólizas”, donde las compañías depositan los modelos de pólizas y cláusulas con los que deseen contratar. Dicho artículo señala que será de responsabilidad de las compañías que las pólizas de seguro que contraten estén redactadas en forma clara y entendible, que no sean inductivas a error y que no contengan cláusulas que se opongan a la ley.

Cabe señalar que en el Depósito de Pólizas las compañías incorporan los modelos en cuestión, sin autorización previa por parte de esta Comisión. De allí también, que la responsabilidad de que dichos modelos no contengan cláusulas que se opongan a la ley, al momento de comercializarse, carga impuesta por el artículo 3 letra e) del DFL 251, es de las compañías de seguros, con independencia de que esos modelos no hayan sido prohibidos por la Comisión.

En virtud de lo anterior, el depósito de un modelo condiciones generales por parte de una compañía de seguros en el Depósito de Pólizas no supone – por ese simple hecho – una aprobación del contenido por parte de esta Comisión, toda vez que la Ley radica la responsabilidad de la corrección del texto en las compañías de seguros.

Por ello, el descargo de Chubb respecto a una supuesta “validación” de la POL120200075 por encontrarse incorporada en el Depósito de Pólizas, contraviene el texto expreso de la letra e) del artículo 3 del DFL N° 251, sin perjuicio de lo señalado en la sección anterior respecto a los efectos de no incluir la póliza en la Resolución Exenta N°3.715.

Por lo tanto, los descargos punto serán rechazados.

v. Por las razones expuestas, se ha resuelto sancionar a la Compañía por los cargos formulados, para el período comprendido entre el 17 de febrero de 2023 y el 29 de junio de 2023, considerando que en ese período se comercializaron 9.358 pólizas.

5. A continuación, se efectuará el análisis de los descargos de la defensa de Banchile.

i.- Respecto al descargo de Banchile en cuanto a que *“la cobertura objetada no traslada al seguro obligaciones que la Ley de Fraudes asigna al emisor de medios de pago, sino que se refiere a supuestos distintos, vinculados al robo de la cédula de identidad y a sus consecuencias patrimoniales y procesales, incluyendo la cobertura de gastos legales y de defensa judicial, prestaciones que no se encuentran comprendidas en el régimen establecido por dicha ley”*, se rechazará por las razones ya expuestas previamente en esta resolución en el acápite 4.ii., en cuanto a que el riesgo cubierto por la póliza coincide con el riesgo que la Ley de Fraudes atribuye al emisor de la tarjeta de crédito bancaria o de casa comercial.

Por lo tanto, que Banchile continuara intermediando una póliza que contenía coberturas prohibidas por la ley, constituye una contravención tanto a su deber de asesoría como a las instrucciones que le fueran impartidas por esta Comisión.

Cabe recordar que Banchile fue destinatario del Oficio N°22.974 de 2020. Posteriormente, le fue remitido el Oficio N°6.555 de 19 de enero de 2023 y el Oficio N° 47.032 de 23 de mayo de 2023, ambos relativos a la POL120200075. En dichas circunstancias se le informó que *“de acuerdo a lo*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5645-26-10368-U SGD: 2026050356742

establecido en la Ley 20.009 (Ley de Fraude), el uso fraudulento de la cédula de identidad no está de por sí prohibido como cobertura en la Ley, ni su uso para la apertura de tarjetas tampoco (sin perjuicio de las sanciones penales que ese acto puede traer aparejado). No obstante, la cobertura que ofrece el seguro referido, para las transacciones que se efectúen con las tarjetas fraudulentamente abiertas sí está prohibida por el art. 5 de la Ley 20.009. Lo anterior, considerando que el siniestro es un todo concatenado, es decir, se abren tarjetas fraudulentamente y se hacen transacciones, que consecuentemente también serían objeto de fraude.”

De esta forma, Banchile intermedió una póliza que contenía coberturas contrarias a la legislación vigente, e incluso después de la emisión de los Oficios N°6.555 y N°47.032 continuó intermediando dicha póliza aún en conocimiento de que ésta no se ajustaba a la normativa, contraviniendo el deber de asesoría y las instrucciones de esta Comisión.

Por ello, los descargos en este punto serán rechazados.

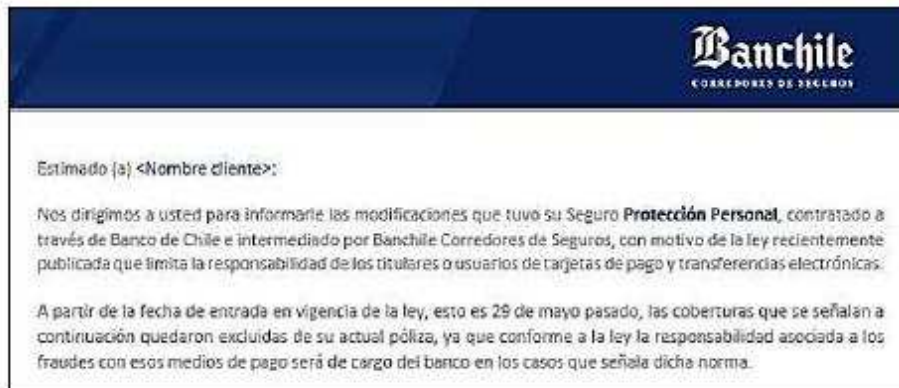
ii.- La Defensa también señala que *“Banchile actuó bajo la confianza legítima de que se encontraba comercializando seguros permitidos por la normativa aplicable, dado que, a pesar de todas las interacciones e información proporcionada a la CMF, ésta no indicó la imposibilidad de comercializar dicho seguro de fraude sino hasta el 19 de enero de 2023. Así, una vez emitido el Informe de Recomendaciones, Banchile adoptó la totalidad de las recomendaciones sugeridas por la Comisión, demostrando buena fe en cumplir con los lineamientos de la autoridad al respecto, ante una recomendación que no revestía el carácter de instrucción ni la determinación de prohibición del POL120200075”*. Asimismo, hace referencia a que la POL120200075 no fue incluida en la prohibición dispuesta en Resolución Exenta N°3.715.

Al respecto, si bien la Resolución Exenta N°3.715 no prohibió la póliza que motiva este procedimiento, ello no libera de responsabilidad al intermediario, porque en su actividad comercialice productos que se ajusten al marco legal vigente.

No obstante lo anterior, entendiendo que la emisión de la Resolución antes citada, que no incorporó la póliza que motiva este procedimiento, pudo llevar a la Intermediaria a estimar que esa póliza no contravenía la normativa, es que esta circunstancia se tendrá en consideración al fijar la sanción que corresponda aplicar.

iii.- En cuanto al deber de información, en sus descargos y en la prueba rendida, Banchile acompaña imágenes de la información que habría remitido a sus asegurados:





124. En cuanto al contenido, esta Comisión podrá comprobar que estas comunicaciones si cumplieron con las exigencias impuestas por la CMF:

a. Explicación de la modificación legal:

A partir de la fecha de entrada en vigencia de la ley, esto es 29 de mayo pasado, las coberturas que se señalan a continuación quedaron excluidas de su actual póliza, ya que conforme a la ley la responsabilidad asociada a los fraudes con esos medios de pago será de cargo del banco en los casos que señala dicha norma.

b. Situación de los riesgos a que se refiere la ley y que eran cubiertos por el contrato:

Así, las coberturas excluidas a partir del 29 de mayo de 2020 son:

- a. Mal uso de la Tarjeta de Crédito y/o Débito a consecuencia de robo hurto y/o extravío.
- b. Falsificación y adulteración de las Tarjetas de Crédito o Débito.
- c. Transferencias remotas con Tarjeta de Crédito y/o Cuentas Bancarias.

c. Situación de la prima (rebaja o devolución):

Por lo anterior, a contar de la entrada en vigencia de la ley, la prima de su seguro disminuyó, inmediatamente, en la proporción de las coberturas excluidas, quedando con una prima bruta mensual de <Prima>

d. Terminación anticipada del seguro, particularmente, si éstos amparaban exclusivamente riesgos que hoy corresponden a los emisores; o bien, en caso de continuación del seguro, de existir otras coberturas en la póliza distintas a las de responsabilidad del emisor, explicar su alcance y costo:

Por lo anterior, a contar de la entrada en vigencia de la ley, la prima de su seguro disminuyó, inmediatamente, en la proporción de las coberturas excluidas, quedando con una prima bruta mensual de <Prima>

Sin perjuicio de lo anterior, su póliza contratada mantiene su vigencia individual, y todas aquellas coberturas, términos y condiciones generales vigentes al tiempo de su contratación, entre las que destacamos:

- Robo o hurto de cédula de Identidad.
- Robo con violencia en Cajero Automático: cubre la pérdida de dinero efectivo a causa de robo con violencia.
- Robo, hurto, extravío, adulteración y/o falsificación de cheques.
- Asistencia médica y exámenes preventivos.

e. Informar el derecho del asegurado a poner término a los seguros y la forma de materializarlo:

Le recordamos que usted puede poner término a su póliza dentro de diez días de recibida esta notificación, mediante comunicación escrita a la compañía o a Banchile Corredores de Seguros.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5645-26-10368-U SGD: 2026050356742

En cuanto al deber de asesoría señala en sus descargos que *“Banchile dispuso la intermediación de productos ajustados estrictamente al marco legal vigente, incorporando exclusiones explícitas y condiciones transparentes para los asegurados. En este contexto, como respuesta a la entrada en vigencia de la Ley de Fraudes, la compañía aseguradora desarrolló el producto denominado “Apoyo Integral”, que incorporaba el condicionado general POL120200075, diseñado para ofrecer protección frente a riesgos lícitos y socialmente relevantes, evitando cubrir riesgos cuya contratación se encontrara prohibida por la Ley de Fraudes.”*

Al respecto, el artículo 10 del Decreto de Hacienda N°1.055 de 2012 establece que los corredores de seguros están obligados – entre otras cosas – a:

- “1) Asesorar a las personas que deseen asegurarse por su intermedio, ofreciéndoles las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses.*
- 2) Informar a sus clientes sobre las condiciones del contrato y, en especial, sobre la extensión del seguro pactado y sus adicionales, sobre los riesgos y situaciones excluidas de la cobertura, alcance de las franquicias o deducibles a la misma, cláusula de prorrateo, forma y plazos de pago, efectos de su incumplimiento y, en general, toda la información necesaria para ilustrar mejor su decisión.*
- 3) Asistir al asegurado durante toda la vigencia del contrato, especialmente en las modificaciones que eventualmente correspondan y al momento de producirse un siniestro.”*

En particular, como parte del deber de asesorar a sus clientes, la corredora debe informar los cambios que puedan afectar las condiciones de las pólizas que se encuentren vigentes, así como las coberturas que pretendan contratar sus clientes, siendo su obligación, que esas coberturas se ajusten a las necesidades de los asegurables, lo que no ocurre cuando ellas contravienen la Ley, como era el caso de la Ley de Fraudes.

En lo que corresponde al deber de asesoría, Banchile incumplió sus deberes para con los asegurados, ya que una vez entrada en vigencia la Ley de Fraudes y requerida por esta Comisión para tomar las medidas correspondientes, siguió intermediando la POL120200075, cuyas condiciones generales incorporaban coberturas prohibidas.

Cabe destacar en este punto, que los corredores de seguros deben conocer la ley y la regulación que rigen su actividad, condición mínima de su ejercicio, de forma que no resulta admisible que la Investigada no haya adoptado las medidas y resguardos pertinentes para cumplir las exigencias legales y normativas que implican desarrollar su actividad.

Por lo expuesto, este Descargo desechado.

No obstante lo anterior, atendido que la emisión de la Resolución N°3.715, que no incorporó la póliza que motiva este procedimiento, pudo llevar a la Intermediaria a estimar que esa póliza no contravenía la normativa, es que esta circunstancia se tendrá en consideración al fijar la sanción que corresponda aplicar.

iv.- Por otra parte, la Defensa señala que *“la transición a los condicionados o pólizas con exclusiones explícitas conforme con la Ley de Fraudes, el cese de comercialización de coberturas controvertidas, las capacitaciones, filtros en los sistemas y la publicidad de la información a los asegurados, constituyen medidas eficaces y verificables. Ello demuestra ausencia de reincidencia y compromiso de cumplimiento de cara al mercado, esta Comisión y los clientes”.*



Al respecto, lo alegado no permite liberar de responsabilidad por la intermediación de una cobertura contraria a la Ley. **Por ello el descargo en este punto será rechazado.**

Sin embargo, se considerará que, conforme a los antecedentes acompañados al procedimiento, no hubo reclamos por parte de los asegurados, lo que se tendrá presente al momento de estimar la sanción a aplicar.

v.- La defensa señala que *“la inferencia realizada en los Cargos, que extiende una supuesta ilicitud a toda intermediación bajo el código POL cuestionado, desconoce que la CMF, al dictar la Resolución N°3715, delineó un perímetro acotado de modelos prohibidos, con identificación precisa en sus anexos. La ausencia del código cuestionado en este procedimiento en dicha nómina impone, por estricta tipicidad, la obligación de individualizar póliza, plan y condiciones particulares, y de demostrar que -en cada contratación- se ofrecieron efectivamente coberturas vedadas por la Ley N°21.234. Sin esa verificación concreta, la generalización sancionatoria carece de sustento.”.*

En esta parte, como se dijo, se deberá atender a que la emisión de la Resolución N°3.715, que no incorporó la póliza que motiva este procedimiento pudo llevar a la Intermediaria a estimar que esa póliza no contravenía la normativa, circunstancia se tendrá en consideración al fijar la sanción que corresponda aplicar.

Sin embargo, dicha confusión no resulta aceptable después del 14 de abril de 2023, según lo indicado por Banchile en cuanto a que *“Con posterioridad al 14 de abril de 2023 -fecha comprometida para la migración- y hasta el 29 de junio de 2023 se comercializaron un número de 765 pólizas bajo el POL120200075, por un error tecnológico del sistema, que fue prontamente identificado; reforzando además -no obstante ya se había realizado con anterioridad respecto de toda póliza vinculada al POL120200075- comunicaciones a los asegurados para dejar constancia de las exclusiones de coberturas cubiertas por la Ley de Fraudes”*, toda vez que a esa época, la corredora ya conocía el Informe de Recomendaciones emitido por esta Comisión en que informaba específicamente respecto a los defectos de la POL120200075.

vi. Por las razones expuestas, se ha resuelto sancionar a Banchile por los cargos formulados, para el período comprendido entre el 14 de abril de 2023 y el 29 de junio de 2023, considerando que en ese período se comercializaron 765 pólizas.

vii.- Finalmente, la Defensa solicita tener en consideración ciertas circunstancias atenuantes de responsabilidad.

En esta parte, es menester señalar que la ponderación de las circunstancias para determinar el rango y monto específico de la sanción corresponde a una atribución exclusiva y excluyente de este Consejo.

De este modo, en el Acápito VI “Decisión” de esta Resolución Sancionatoria se contienen todas las consideraciones en relación con las circunstancias para la determinación de la sanción que se resuelve aplicar, para lo cual se ha tenido en cuenta cada uno de los criterios orientadores contemplados en el artículo 38 del DL N°3.538, analizando para tales efectos la prueba aparejada al Procedimiento Sancionatorio, así como la ponderación de todas las alegaciones y defensas.



V. CONCLUSIONES

En el presente caso, se ha constatado que tanto Chubb como Banchile participaron en la comercialización de pólizas que contenían coberturas contrarias a la Ley, contenidas en las condiciones generales de la POL120200075.

Ello constituye una contravención a las normas que rigen su actuar, tanto en lo que se refiere a no emitir seguros que se ajusten a la normativa vigente, como ocurrió con Chubb, como en no asesorar adecuadamente a los asegurables en este aspecto, en el caso de Banchile.

Por lo demás, estas situaciones fueron advertidas por esta Comisión a las Investigadas, las que no dieron adecuado cumplimiento a las instrucciones recibidas. Esto resultó particularmente evidente desde que, en el año 2023, se les manifestara expresamente la decisión de este Servicio respecto de la póliza antes indicada.

Sin embargo, al resolver este procedimiento se tendrá presente que la Resolución Exenta N°3.715 que prohibió pólizas que contenían coberturas contrarias a la Ley N°20.009, no incluyó la POL120200075, lo que pudo haber generado un entendimiento distinto en la Compañía y Corredora, respecto a sus coberturas, sin perjuicio que ello no resulte aceptable para comercializaciones efectuadas en el año 2023, según se ha expresado en la Sección IV Análisis.

También se tomará en consideración que en este procedimiento no se ha constatado la existencia de reclamos por este producto, la materialidad del caso, y que las Investigadas corrigieron su actuar.

VI. DECISIÓN

1. Que, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero ha considerado todas las presentaciones, antecedentes y pruebas contenidas en el procedimiento sancionatorio, llegando al convencimiento que **CHUBB SEGUROS CHILE S.A.** y **BANCHILE CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA** han incurrido en las siguientes infracciones:

I.- Respecto de Chubb Seguros Chile S.A.:

a) Incumplimiento de la obligación legal de cumplir las instrucciones impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero, prevista en el artículo 37 inciso primero del DL N° 3.538 por cuanto, en el período comprendido entre el 17 de febrero de 2023 y el 29 de junio de 2023, la Aseguradora comercializó 9.358 pólizas, todas regidas por las condiciones generales del POL120200075, contraviniendo lo instruido mediante el Oficio Ordinario N°22.974, de 2 de junio de 2020.

b) Incumplimiento a la prohibición de emitir pólizas que contengan cláusulas que se opongan a la ley, prevista en el inciso tercero de la letra e) del artículo 3 del Decreto con Fuerza de Ley N°251, y lo señalado en los títulos I y VI de la Norma de Carácter General 349 de 26 de julio de 2013, por cuanto, entre el 17 de febrero de 2023 y el 29 de junio de 2023, la Aseguradora comercializó 9.358 pólizas, todas regidas por las condiciones generales del POL120200075 que contienen cláusulas que se oponen a lo establecido por la ley.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5645-26-10368-U SGD: 2026050356742

II.- Respetto de Banchile Corredores de Seguros Limitada:

a) Incumplimiento de la obligación legal de cumplir con las instrucciones impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero, prevista en el artículo 37 inciso primero del DL N° 3.538 por cuanto, en el período comprendido entre el 14 de abril de 2023 y el 29 de junio de 2023, la Corredora intermedió 765 pólizas, todas regidas por las condiciones generales del POL120200075, contraviniendo lo instruido mediante el Oficio Ordinario N°22.974, de 2 de junio de 2020.

b) Incumplimiento a las obligaciones previstas en el inciso quinto del artículo 57 del Decreto con Fuerza de Ley N°251; en los numerales 1 y 2 del artículo 10 del Decreto Supremo N°1.055; en relación con el número 7 de la Sección III de la Circular N° 2.123, toda vez que, entre el 14 de abril de 2023 y el 29 de junio de 2023, intermedió 765 pólizas regidas por las condiciones generales contenidas en el POL120200075, incumpliendo su deber de asesoría, al no ofrecer a sus clientes las coberturas más convenientes a sus intereses, y vulnerando su obligación de información, al no advertirles que las pólizas contenían coberturas patrimoniales que se oponen a la ley.

2. Que, para efectos de la determinación de la sanción que se resuelve aplicar, además de la ponderación de todos los antecedentes incluidos en el Procedimiento Sancionatorio, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero ha tenido especialmente en consideración las siguientes circunstancias:

2.1. La gravedad de la conducta:

En este aspecto, debe destacarse que las infracciones imputadas a Chubb y a Banchile, dan cuenta de situaciones en que, por una parte, contravienen instrucciones particulares impartidas por esta Comisión y, por otro, se comercializaron pólizas de seguros cuyas coberturas no se ajustaban a la ley vigente.

Ambas contravenciones derivaron en la comercialización e intermediación de pólizas de seguros con coberturas que no se ajustaron a la normativa aplicable, lo que constituye una falta al debido cumplimiento de la regulación que rige la actividad.

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

Se estima que entre el 17 de febrero de 2023 y el 29 de junio de 2023, Chubb recibió primas por un monto aproximado total de UF 174,99.

Según indica la Corredora entre el 14 de abril de 2023 y el 29 de junio de 2023 recibió comisiones por UF 26,24.

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

Ha de considerarse que los incumplimientos de las instrucciones impartidas por esta Comisión, expone a los fiscalizados a contravenciones normativas como las detectadas en este caso.



Por su parte, la comercialización de pólizas cuyo contenido incluye coberturas prohibidas por la ley, importa un riesgo al mercado de seguros, ya que introduce productos que no van a cumplir la función que se espera de ellos, lo que puede derivar en desconfianza en la labor realizada por los intermediarios y compañías de seguros.

No obstante, se considerará que en el expediente no constan reclamos por esta materia.

2.4. La participación de los infractores en la misma:

Que, no se ha desvirtuado la participación que cabe a los Investigados en las infracciones imputadas.

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

Que, revisados los archivos de esta Comisión, se observan las siguientes sanciones cursadas en los últimos cinco años.

Chubb Seguros Chile S.A.:

- Resolución Exenta N°9.541 de 2025, que aplicó sanción de multa de UF 150, por infracción al artículo 12 inciso 2° del DFL 251; la Sección I N°3 párrafo 7° y la Sección II N°2 del Anexo Técnico de la NCG 470.
- Resolución Exenta N°3.278 de 2025, que aplicó sanción de multa de UF 1.250, por infracción a lo dispuesto en la Circular N° 2.114, en relación con lo establecido en el artículo 527 del Código de Comercio.

Banchile Corredores de Seguros Limitada:

- No constan infracciones previas por parte de Banchile en los últimos 5 años.

2.6. La capacidad económica de los infractores:

- **Chubb Seguros Chile S.A.** cuenta a marzo de 2026 con un patrimonio de **M\$ 174.655.866.**
- **Banchile Corredores de Seguros Limitada** cuenta a marzo de 2026 con un patrimonio de **M\$ 6.722.610.**

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

Revisadas las sanciones que ha aplicado esta Comisión en circunstancias similares durante los últimos 5 años, se observan las siguientes:

- Sanciones en que se reprocha, entre otras infracciones, el incumplimiento de instrucciones (infracción al artículo 37 del DL N° 3.538):
- Resolución Exenta N°7.224 de 2023, que aplicó sanción de multa de UF 2.500.- a UNNIO Seguros Generales S.A.



- Resolución Exenta N°5.683 de 2023, que aplicó sanción de multa de UF 13.500.- a STF Capital Corredores de Bolsa SpA.
 - Resolución Exenta N°5.683 de 2023, que aplicó sanción de multa de UF 10.800.- al Sr. Luis Flores Cuevas.
 - Resolución Exenta N°3.214 de 2021, que aplicó sanción de cancelación al Sr. Gustavo Valverde Castañón.
- Sanción cursada por infracción a la letra e) del artículo 3 del DFL N°251:
- Resolución Exenta N°202, de 17 de junio de 2015, que aplicó a BCI Seguros Generales sanción de 1.000 UF por infracción a la N.C.G. N°124 de 2001 y el artículo 3 letra e) del D.F.L. N°251 junto con otras infracciones.
- Sanciones cursadas por infracción al inciso quinto del artículo 57 del DFL N°251:
- Resolución Exenta N°5.098 de 2022, que aplicó sanción de UF 3.000 a CAT Corredores de Seguros y Servicios S.A.
 - Resolución Exenta N°2.896 de 2021, que aplicó sanción de UF 1.500.- a Metlife Chile Seguros de Vida S.A.
 - Resolución Exenta N°5.485 de 2019, que aplicó sanción de UF 200.- y suspensión por 3 meses a TAS Corredores de Seguros S.A.
 - Resolución Exenta N°5.984 de 2018, que aplicó sanción de multa de UF 200. - al Sr. José Andrés Rogers Silva.

2.8. La colaboración que los infractores hayan prestado a esta Comisión antes o durante la investigación que determinó la sanción:

No se ha constatado colaboración especial de los Investigados, habiéndose limitado a responder los requerimientos a los que están legalmente obligados.

3. Que, en virtud de todo lo anterior y las disposiciones señaladas en los vistos, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, en **Sesión Ordinaria N°498 de 28 de mayo de 2026**, dictó esta Resolución.

EL CONSEJO DE LA COMISIÓN PARA EL MERCADO

FINANCIERO RESUELVE:

1. Aplicar a **CHUBB SEGUROS CHILE S.A., RUT N° 99.225.000-3**, la **sanción de censura**, por infracción al artículo 37 inciso primero del Decreto Ley N°3.538; la letra e) del artículo 3 del Decreto con Fuerza de Ley N°251; y a lo señalado en los títulos I y VI de la Norma de Carácter General N°349.
2. Aplicar don **BANCHILE CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA, RUT N° 77.191.070-K**, la **sanción de censura**, por infracción al artículo 37 inciso primero del Decreto Ley N°3.538; al inciso quinto del artículo 57 del Decreto con Fuerza de Ley N°251; a los numerales 1 y 2 del artículo 10 del Decreto Supremo N°1.055 de 2012; y número 7 de la Sección III de la Circular N° 2.123.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5645-26-10368-U SGD: 2026050356742

3. En caso de ser aplicable lo previsto en el Título VII del D.L. 3.538, díctese la resolución respectiva.
4. Remítase a los sancionados, copia de la presente Resolución, para los efectos de su notificación y cumplimiento.
5. Contra la presente Resolución procede el recurso de reposición establecido en el artículo 69 del Decreto Ley N°3.538, el que debe ser interpuesto ante la Comisión para el Mercado Financiero, dentro del plazo de 5 días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución; y, el reclamo de ilegalidad dispuesto en el artículo 71 del D.L. N°3.538, el que debe ser interpuesto ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago dentro del plazo de 10 días hábiles computado de acuerdo a lo establecido en el artículo 66 del Código de Procedimiento Civil, contado desde la notificación de la resolución que impuso la sanción, que rechazó total o parcialmente el recurso de reposición o, desde que ha operado el silencio negativo al que se refiere el inciso tercero del artículo 69.
6. Acordado con el voto disidente del Comisionado señor Beltrán de Ramón, quien concurre en la decisión de sancionar, pero estima que, habiendo beneficios económicos por las infracciones cometidas, corresponde aplicar a CHUBB SEGUROS CHILE S.A. una sanción de multa de UF 400 y a BANCHILE CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA una sanción de multa de UF 100.

Anótese, notifíquese, comuníquese y archívese.



Catherine Tornel León
Presidente
Comisión para el Mercado Financiero



Beltrán De Ramón Acevedo
Comisionado
Comisión para el Mercado Financiero



Bernardita Piedrabuena Keymer
Comisionada
Comisión para el Mercado Financiero



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5645-26-10368-U SGD: 2026050356742