

**REF.: APLICA SANCIÓN A COMPAÑÍA DE
SEGUROS DE CRÉDITO CONTINENTAL S.A.**

VISTOS

- 1.** Lo dispuesto en los artículos 3 N°6, 5, 20 N°4, 36, 38, 39 y 52 del Decreto Ley N°3.538, que crea la Comisión para el Mercado Financiero (“DL 3.538”); en el artículo 1º 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° 1.983 de 2025; y, en los Decretos Supremos del Ministerio de Hacienda N°1.430 de 2020, N°478 de 2022 y N°1.500 de 2023.
- 2.** Lo dispuesto en los artículos 44, 57 y 58 del DFL N° 251 de 1.931, Ley de Seguros.

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES GENERALES

1. Por medio de Oficio N°89.193, de 29 de abril de 2025, la Dirección General de Supervisión de Conducta de Mercado (“DGSCM”) remitió a la Unidad de Investigación (“UI”) una denuncia en contra de Compañía de Seguros de Crédito Continental S.A. (“Continental”, “Compañía”, “Aseguradora” o “Sociedad”), por la comercialización de seguros efectuada por el intermedio de un corredor que no contaba con inscripción vigente en el registro que, al efecto, lleva esta Comisión.
2. Mediante Resolución UI N° 28/2025, de fecha 12 de mayo de 2025, la Unidad de Investigación inició una investigación a efectos de determinar si los hechos denunciados podían ser constitutivos de alguna infracción.

I.1. HECHOS

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



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1447-26-18813-T SGD: 2026010073734

1. Compañía de Seguros de Crédito Continental S.A., RUT N° 96.573.590-9, es una compañía de seguros de crédito sujeta a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero (**“CMF” o “Comisión”**).

2. Por Resolución N°3.130, de 17 de junio de 2020, este Servicio determinó, entre otros, la cancelación de la inscripción en el Registro de Auxiliares de Comercio de Seguros del corredor de seguros, persona natural, Sr. **Juan Ángel Vásquez Rojas**, por no haber acreditado ante la CMF la contratación de la garantía exigida por las normas aplicables, para el ejercicio de la actividad de intermediación.

3. En dicha resolución se indicó que: *“Las personas individualizadas no podrán realizar nuevas intermediaciones, de ningún tipo de seguros, manteniendo sus obligaciones y responsabilidades para con los asegurados, por las intermediaciones que ya hubieren realizado.”*

4. Por Resolución N°2.669, de 19 de mayo de 2021, este Servicio determinó, entre otros, la cancelación de la inscripción en el Registro de Auxiliares de Comercio de Seguros, de los corredores de seguros personas naturales Sr. **José Wladimir Arrué Yáñez** y Sra. **Claudia Patricia Araya Charpentier**, por no haber acreditado ante la CMF la contratación de la garantía exigida por las normas aplicables, para el ejercicio de la actividad de intermediación.

5. En dicha resolución se indicó que: *“Las personas individualizadas no podrán realizar nuevas intermediaciones, de ningún tipo de seguros, manteniendo sus obligaciones y responsabilidades para con los asegurados, por las intermediaciones que ya hubieren realizado.”*

6. Entre septiembre de 2021 y 2024, Continental comercializó, al menos, 14 pólizas de seguros intermediadas por Sr. **José Wladimir Arrué Yáñez**, a pesar de encontrarse cancelada su inscripción en el Registro de Auxiliares del Comercio de Seguros.

7. Entre enero de 2022 y noviembre de 2024, Continental comercializó, al menos, 62 pólizas de seguros intermediadas por la Sra. **Claudia Patricia Araya Charpentier**, a pesar de encontrarse cancelada su inscripción en el Registro de Auxiliares del Comercio de Seguros.

8. Entre enero de 2022 y febrero de 2025, Continental comercializó, al menos, 34 pólizas de seguros intermediadas por el Sr. **Juan Ángel Vásquez Rojas**, a pesar de encontrarse cancelada su inscripción en el Registro de Auxiliares del Comercio de Seguros.

9. Por Resolución N°3.009, de 17 de mayo de 2022, este Servicio determinó, entre otros, la cancelación de la inscripción en el Registro de Auxiliares de Comercio de Seguros, del corredor de seguros persona jurídica **Ernesto Elgart y Compañía Limitada**, por no haber acreditado ante la CMF la contratación de la garantía exigida por las normas aplicables, para el ejercicio de la actividad de intermediación.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1447-26-18813-T SGD: 2026010073734

10. En dicha resolución se indicó que: “*Las personas individualizadas no podrán realizar nuevas intermediaciones, de ningún tipo de seguros, manteniendo sus obligaciones y responsabilidades para con los asegurados, por las intermediaciones que ya hubieren realizado.*”

11. Entre noviembre de 2022 y diciembre de 2024, la Compañía comercializó, al menos, 9 pólizas intermediadas por **Ernesto Elgart y Compañía Limitada**, a pesar de encontrarse cancelada su inscripción en el Registro de Auxiliares del Comercio de Seguros.

12. Por Resolución N°3.158, de 5 de mayo de 2023, este Servicio determinó, entre otros, la cancelación de la inscripción en el Registro de Auxiliares de Comercio de Seguros, del corredor de seguros persona jurídica **Rialto Corredores de Seguros SpA**, por no haber acreditado ante la CMF la contratación de la garantía exigida por las normas aplicables, para el ejercicio de la actividad de intermediación.

13. En dicha resolución se indicó que: “*Las personas individualizadas no podrán realizar nuevas intermediaciones, de ningún tipo de seguros, manteniendo sus obligaciones y responsabilidades para con los asegurados, por las intermediaciones que ya hubieren realizado.*”

14. Entre junio de 2023 y octubre de 2024, la Compañía comercializó, al menos, 5 pólizas intermediadas por **Rialto Corredores de Seguros SpA**, a pesar de encontrarse cancelada su inscripción en el Registro de Auxiliares del Comercio de Seguros.

15. La Aseguradora comercializó, a través de los referidos corredores, al menos, 124 pólizas de seguro entre enero de 2021 y febrero de 2025, no obstante haberse cancelado sus respectivas inscripciones en el Registro de Auxiliares del Comercio de Seguros, de acuerdo con el siguiente detalle:

| Nº | Nº Resolución | Fecha Resolución | Nombre/Razón Social | Periodo de intermediación post cancelación | Pólizas Intermediadas |
|----|---------------|------------------|------------------------------------|--|-----------------------|
| 1 | 3130 | 17-06-2020 | Juan Angel Vásquez Rojas | Enero 2022 - Febrero 2025 | 34 |
| 2 | 2669 | 19-05-2021 | José Wladimir Arué Yáñez | Septiembre 2021 - Octubre 2024 | 14 |
| 3 | 2669 | 19-05-2021 | Claudia Patricia Araya Charpentier | Enero 2022 - Noviembre 2024 | 62 |
| 4 | 3009 | 17-05-2022 | Ernesto Elgart y Compañía Limitada | Noviembre 2022 - Diciembre 2024 | 9 |
| 5 | 3158 | 05-05-2023 | Rialto Corredores de Seguros SpA | Junio 2023 - Octubre 2024 | 5 |

I.2. ANTECEDENTES RECOPILADOS

DURANTE LA INVESTIGACIÓN

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

1. Oficio Ordinario N°89.193, de 29 de abril de 2025, por medio del cual la Dirección General de Supervisión de Conducta de Mercado (“DGSCM”) formuló una denuncia en contra de Continental. A su denuncia, acompañó los siguientes antecedentes:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1447-26-18813-T SGD: 2026010073734

1.1 Oficio Ordinario N°30.728, de 6 de febrero de 2025, por el cual la DGSCM solicitó a la Sociedad, lo siguiente:

“a) Confirmar que don José Wladimir Arrué Yáñez, RUT 9.584.843-5, realizó intermediaciones de pólizas de seguros de esa compañía durante los años 2022 y 2023.

b) Informar si don José Wladimir Arrué Yáñez, RUT 9.584.843-5, ha realizado intermediaciones de pólizas de seguros de esa compañía, desde el año 2024 a la fecha del oficio.

c) Indicar el número de las pólizas intermediadas por don José Wladimir Arrué Yáñez, RUT 9.584.843-5, desde el año 2022 a la fecha del presente oficio, detallando dicha información por año de suscripción y si se tratan de renovaciones (stock) o nuevas contrataciones (flujo).”

1.2 Presentación de 11 de febrero de 2025, por la cual la Aseguradora respondió al Oficio Ordinario N°30.728, informando lo siguiente:

“José Wladimir Arrué Yáñez (...), figura intermediando pólizas de garantía los años 2022, 2023 y 2024, con 5, 2 y 5 nuevas pólizas contratadas respectivamente. No registra renovaciones.”

1.3 Oficio Ordinario N°37.663, de 17 de febrero de 2025, por medio del cual la DGSCM, señaló y solicitó a la Compañía, en lo que interesa, lo siguiente:

“(...) este servicio informa que don José Wladimir Arrué Yáñez (...) no se encuentra vigente en el Registro de Auxiliares de Comercio de Seguros desde la fecha de su cancelación, efectuada mediante Resolución Exenta N°2669 del 19 de mayo de 2021.

En virtud de los antecedentes expuestos, este Servicio solicita indicar todas las medidas y controles adoptados por su representada para que acontecimientos como estos no se repitan en lo sucesivo.”

1.4 Presentación de 20 de febrero de 2025, por la cual Continental respondió el Oficio Ordinario N°37.663, señalando lo siguiente:

“En el sistema de la compañía existe una tabla en donde se tiene la información relacionada a los corredores, en particular el estado en el que se encuentra que puede ser habilitado o inhabilitado, dato que se revisa por el sistema cada vez que se ingresa una póliza o endoso, impidiendo la emisión si es que el corredor se encuentra inhabilitado.

Al aceptar un corredor se verifica en la página de la CMF si se encuentra autorizado a intermediar seguros, por lo que al crearlo se marca como habilitado.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1447-26-18813-T SGD: 2026010073734

Periódicamente la CMF emite resoluciones relacionadas con la eliminación de corredores de su registro, información que al recibirla es utilizada para inhabilitar a los corredores que allí aparecen.

Modificaremos el procedimiento indicado, agregándole dos actividades adicionales; la primera, la revisión periódica del sitio web de la CMF, en particular en las páginas Resoluciones sobre Corredores de Seguros - Persona Natural, Sanciones a Corredores de Seguros - Persona Natural, Resoluciones sobre Corredores de Seguros - Persona Jurídica y Sanciones a Corredores de Seguros - Persona Jurídica, de manera de confirmar que la inhabilidad del corredor fue ingresada al sistema; la segunda, la descarga desde el mismo sitio web del Listado de Corredores de Seguros - Persona Natural y Listado de Corredores de Seguros Persona Jurídica, para efectuar el cruce con los corredores habilitados del sistema que nos permita verificar que nuestra nómina de inscritos coincida con el registro de corredores de la CMF.”

2. Oficio Reservado UI N°558/2025, del 13 de mayo de 2025, por el cual la Unidad de Investigación solicitó a la Compañía, lo siguiente:

- i. *“Singularizar todas las pólizas intermediadas (nuevas y renovaciones) por el Sr. José Wladimir Arrué Yáñez, entre el 19.05.2021 y el 31.12.2021.*
- ii. *Remitir copia de todas las comunicaciones sostenidas por usted; la sociedad de su gerencia, y los empleados de la Aseguradora con el Sr. Arrué, entre el año 2021 y la fecha del presente oficio reservado.*
- iii. *Informar si respecto de las pólizas intermediadas por el Sr. Arrué entre el 19.05.2021 y la fecha del presente oficio reservado, se denunciaron siniestros con cargo a aquellas. En la afirmativa, deberá singularizar dichos siniestros y señalar cuál fue la participación del Sr. Arrué en ellos, desde la denuncia hasta el fin del proceso de liquidación (denuncias, solicitudes y/o entrega de antecedentes, consultas, presentación de impugnaciones, etc.), acompañando los antecedentes que den sustento a su respuesta.*
- iv. *Señalar si, desde el 19.05.2021 y hasta la fecha del presente oficio reservado, la Aseguradora ha recibido reclamos, denuncias o presentaciones respecto del Sr. Arrué y, en su caso, deberá remitir copia de aquellas y de las respuestas entregadas por la Compañía.*
- v. *Atendido que el Sr. Arrué intermedió pólizas sin contar con inscripción vigente en el Registro que, al efecto, lleva este Servicio, deberá especificar las medidas tomadas por la Aseguradora y su administración, para evitar que circunstancias como ésta se reiteren. Dado lo anterior, deberá acompañar copia de los manuales, políticas, procedimientos o documentos en los que consten las medidas adoptadas, así como registros de su implementación, puesta en marcha y personas y áreas responsables.*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1447-26-18813-T SGD: 2026010073734

- vi. *Informar si, con ocasión del caso del Sr. Arrué, se detectaron otros casos de intermediación realizados por corredores sin registro vigente, en el período comprendido entre el 01.01.2022 y la fecha del presente oficio reservado. En su caso, se requiere indicar los nombres de los corredores y números de pólizas nuevas y renovaciones efectuadas, por año, acompañando copia de las mismas.*
- vii. *Informar si el caso del Sr. Arrué fue tratado en reuniones de directorio, comités o en alguna otra instancia, remitiendo copia de las actas o documentos en lo que ello conste.*
- viii. *Remitir los datos de contacto del Sr. José Arrué, incluyendo, al menos, su casilla de correo electrónico y número de teléfono móvil.*
- ix. *Remitir cualquier otro antecedente asociado a la materia”.*

3. Presentación de 20 de mayo de 2025, por medio de la cual la Sociedad respondió el Oficio Reservado UI N°558/2025, señalando:

- i. *“Se singularizan las pólizas intermediadas (nuevas y renovaciones) por el Sr. José Wladimir Arrué Yáñez, entre el 19.05.2021 y el 31.12.2021.*
- | Producto | Póliza | Fecha Emisión | Vigencia Desde | Vigencia Hasta | Moneda | Monto Asegurado | Prima | Costo |
|----------|-----------|---------------|----------------|----------------|--------|-----------------|-------|-------|
| GFCI | 221113595 | 30/09/2021 | 09/09/2021 | 07/03/2023 | UF | 1325 | 42,05 | 8,01 |
| GFCI | 221117466 | 22/12/2021 | 24/11/2021 | 15/02/2023 | UF | 983 | 27,74 | 5,28 |
- ii. *Se adjuntan todas las comunicaciones sostenidas con el Sr. Arrué, entre el año 2021 y esta fecha.*
 - iii. *No se ha denunciado ningún siniestro respecto de pólizas intermediadas por el señor Arrué.*
 - iv. *No se ha recibido reclamos, denuncias o presentaciones respecto del Sr. Arrué.*
 - v. *Después que se detectó el problema, se implementó un procedimiento que está llevando el área de operaciones que consiste en verificar todos los días las eliminaciones de corredores en la CMF y de marcarlos como no habilitados en nuestro sistema.*

Se implementó, además, otro procedimiento paralelo al anterior, que hace un cruce diario de los corredores vigentes con el publicado en el sitio de la CMF e inhabilita los corredores no encontrados (...)"



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1447-26-18813-T SGD: 2026010073734*

Sumado a ello, la Aseguradora informó un listado con otras pólizas comercializadas entre los años 2022 y 2025, por la Sra. Claudia Araya Charpentier; Ernesto Elgart y Cía. Limitada; el Sr. Juan Vásquez Rojas; y Rialto Corredores de Seguros SpA, quienes se encontraban en una situación similar a la del Sr. Arrué.

4. Oficio Reservado UI N°659/2025, de 4 de junio de 2025, por el cual la Unidad de Investigación solicitó a la Compañía, en lo que interesa, lo siguiente:

"1. Indicar los montos de las comisiones y otros incentivos pagados por la sociedad de su gerencia a: (i) la Sra. Claudia Araya Charpentier, (ii) Ernesto Elgart y Cía. Ltda.; (iii) el Sr. Juan Vásquez Rojas; (iv) Rialto Corredores de Seguros SpA; y (v) al Sr. José Vladimir Arrué Yáñez, relativos a las pólizas intermediadas por tales personas sin contar con inscripción vigente en el Registro de Corredores de Seguros que lleva este Servicio. Las cifras deberán ser señaladas en Unidades de Fomento y desagregadas para cada persona y por año.

2. Informar los montos de prima recibida por la Aseguradora por las pólizas intermediadas (nuevas y renovaciones) por las 5 personas individualizadas en el punto 1. precedente y en las condiciones allí señaladas. Las cifras deberán ser señaladas en Unidades de Fomento y desagregadas por cada persona y por año.

3. Respecto de los antecedentes que se mencionan como acompañados a su respuesta al Oficio Reservado UI N°558/2025, no se hallaron la totalidad de aquellos. En particular, no se recibió lo siguiente: (i) la información referida a las comunicaciones sostenidas por usted; la sociedad de su gerencia, y los empleados de la Aseguradora con el Sr. Arrué, entre el año 2021 y el 13 de mayo de 2025; (ii) copia del manual con el procedimiento implementado; (iii) archivo Excel con gestión diaria señalados; y (iv) copia de la póliza 222105213, de 2023 y de todas las pólizas intermediadas los años 2024 y 2025 que aparecen singularizadas en el cuadro del punto vi. de su respuesta. Dado lo expuesto, deberá remitir la información singularizada precedentemente.

4. Informar si, respecto de las pólizas intermediadas por las personas singularizadas en los puntos (i) a (iv) del número 1. del presente Oficio Reservado entre el 01 de junio de 2021 y la fecha del presente Oficio Reservado, se denunciaron siniestros con cargo a aquellas. En la afirmativa, deberá singularizar dichos siniestros y señalar cuál fue la participación de dichas personas en ellos, desde la denuncia hasta el fin del proceso de liquidación (denuncias, solicitudes y/o entrega de antecedentes, consultas, presentación de impugnaciones, etc.), acompañando los antecedentes que den sustento a su respuesta.

5. Señalar si, hasta la fecha del presente Oficio Reservado, la Aseguradora ha recibido reclamos, denuncias o presentaciones respecto de los sujetos referidos en los puntos (i) a (iv) del punto 1. anterior y, en su caso, deberá remitir copia de aquellas y de las respuestas entregadas por la Compañía.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1447-26-18813-T SGD: 2026010073734

6. Informar si los casos referidos en su respuesta de fecha 20 de mayo de 2025, fueron tratados en reuniones de directorio, comités o en alguna otra instancia, remitiendo copia de las actas o documentos en lo que ello conste.”

5. Presentación de 9 de junio de 2025, por medio de la cual la Sociedad respondió el Oficio Reservado UI N°659/2025.

En cuanto al monto de las comisiones e incentivos pagados a las personas consultadas, la Compañía remitió el siguiente cuadro:

| CORREDOR | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | TOTAL |
|------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-----------|-------------|-------------|--------------|
| CLAUDIA PATRICIA ARAYA CHARPENTIER | | 3,91 | 19,7 | 12,4 | 6,87 | | 42,9 |
| ERNESTO ELGART Y CIA. LTDA. | | | 1,11 | 0,6 | 3,83 | | 5,54 |
| JOSE VLADIMIR ARRUE YAÑEZ | | 8,31 | 31,5 | 9,06 | 11,2 | | 60,07 |
| JUAN A. VASQUEZ ROJAS | 1,97 | 4,47 | 4,04 | 7,64 | 8,08 | 1,29 | 27,49 |
| RIALTO CORREDORES DE SEGUROS SPA | | | | 62,3 | 17,6 | | 79,89 |
| TOTAL | 1,97 | 16,7 | 56,3 | 92 | 47,6 | 1,29 | 215,9 |

Por su parte, en lo relativo a los montos de prima recibida por Continental por las pólizas intermediadas por las personas en comento, se remitió el siguiente cuadro:

| CORREDOR | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | TOTAL |
|--|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|-----------------|
| CLAUDIA P. ARAYA CHARPENTIER | | 32,85 | 165,32 | 104,51 | 57,74 | | 360,42 |
| ERNESTO ELGART Y CIA. LTDA. | | | 9,36 | 5,02 | 32,17 | | 46,55 |
| JOSE VLADIMIR ARRUE YAÑEZ | | 69,79 | 264,28 | 76,08 | 94,42 | | 504,57 |
| JUAN A. VASQUEZ ROJAS | 16,57 | 37,52 | 33,96 | 64,21 | 67,85 | 10,85 | 230,96 |
| RIALTO CORREDORES DE SEGUROS SPA | | | | 523,04 | 147,99 | | 671,03 |
| TOTAL | 16,57 | 140,16 | 472,92 | 772,86 | 400,17 | 10,85 | 1.813,53 |

6. Declaración del Sr. José Vladimír Arrué Yáñez, de 10 de junio de 2025, prestada ante funcionarios de la Unidad de Investigación.

En esta ocasión, al consultársele “a qué se dedicaba, dónde trabaja y desde cuándo”, el Sr. Arrué respondió:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
 FOLIO: RES-1447-26-18813-T SGD: 2026010073734

“Como corredor de seguros, independiente, desde el 2012 y el 2022, creo suspendieron mi código por no presentar mis pólizas de garantía dentro de plazo.

Estuve inscrito como corredor de seguros persona natural desde el 2012 y, creo, hasta el 2022.

Actualmente también me dedico a la venta de seguros, a través de algunos colegas y, en este minuto, con ninguna compañía. Tengo clientes antiguos y nuevos y esos seguros los intermedio usando el código de un amigo corredor de seguros. Para solicitar cotizaciones de seguros, generar la propuesta y al emitir la propuesta uso el código de mi amigo corredor. Yo hago toda la gestión, pero la póliza aparece generada por el corredor que sí está inscrito. No tengo relación laboral o de prestación de servicios, actúo como “medio pollo”. El corredor inscrito no gana comisiones por lo que yo intermedio, lo hace para ayudarme; no comparto mis comisiones con él.

Trabajo con tres compañías, en estricto rigor dos, pero la opción de tres. Las aseguradoras son Suramericana Generales, Renta Nacional Generales. En Mapfre tengo la opción, pero no he hecho ventas para esa compañía. También en algún minuto también pude trabajar con Continental.

En Renta Nacional y también en un tiempo con Continental, podía hacer gestiones directamente ante las compañías por mis clientes, aunque figurara en las pólizas el corredor que sí cuenta con código vigente.

El corredor inscrito con el que trabajo es la Sra. Clara Laguna.”

Cabe señalar que, respecto de esta consulta, por correo electrónico de 12 de junio de 2025, el Sr. Arrué solicitó considerar lo siguiente como parte de su declaración:

“Desde enero cuando ya no pude trabajar con mi código he gestionado en un par de oportunidades algunos seguros con otro corredor a quien solicitó [sic] cotizaciones y su gestión con algunas compañías para su emisión, una vez emitida la póliza ella ha tenido la generosidad de pagarme la comisión correspondiente para ayudarme.”

A continuación, al preguntársele “si ha tenido o tiene relación Renta Nacional Compañía de Seguros Generales S.A. En la afirmativa, para que señale naturaleza de dicha relación, duración y, en su caso, los motivos por los que terminó”, el declarante indicó:

“Renta fue la primera compañía con la que trabajé como corredor y de ahí en más, trabajé todo el tiempo con ellos mayoritariamente (...) Trabajamos hasta la suspensión del código, ya que de ahí ya no pude trabajar más con ellos. Sin embargo, después de un tiempo, la Compañía me permitió seguir trabajando con ellos y figuraba como corredor en las pólizas; actualmente para intermediar, lo hago a través del código de la Sra. Laguna.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1447-26-18813-T SGD: 2026010073734

En algún momento, pensé que me habían permitido seguir intermediando bajo la figura de agente libre, es decir, como agente de ventas, pero no era así; nunca firmamos un contrato de prestación de servicios.

Una vez que me notificaron la eliminación del Registro, la Compañía no me comunicó nada, no me hizo observación. Yo tampoco le avisé a la Aseguradora sobre este tema.

En algún minuto, mi ejecutiva en la Compañía me dijo que no podía ingresar documentación porque el código estaba bloqueado; fue el año pasado, a fin de año.

Durante de 2025, hubo que reemitir unas pólizas y anular otras, para normalizar esa situación. Entiendo que la Compañía tuvo que rehabilitar mi código de manera temporal para salvar la situación y no perjudicar al cliente afectado.

A su pregunta, con respecto a Continental pasó más o menos lo mismo que con Renta. Desconozco si Renta y Continental sabían de la cancelación de mi inscripción”.

7. Oficio Reservado UI N°693/2025, de 11 de junio de 2025, por el cual la Unidad de Investigación solicitó a la Compañía lo siguiente:

“1. Respecto de los antecedentes que se mencionan como acompañados a su respuesta al Oficio Reservado UI N°558/2025, no se hallaron los siguientes: (i) la información referida a las comunicaciones sostenidas por usted; la sociedad de su gerencia, y los empleados de la Aseguradora con el Sr. Arrué, entre el año 2021 y el 13 de mayo de 2025; (ii) copia del manual con el procedimiento implementado; (iii) archivo Excel con gestión diaria señalados; y (iv) copia de la póliza 222105213, de 2023 y de todas las pólizas intermediadas los años 2024 y 2025 que aparecen singularizadas en el cuadro del punto vi. de la presentación de la sociedad de su gerencia, recibida en respuesta al Oficio Reservado UI N°558/2025.

Dado lo expuesto, deberá remitir la información singularizada precedentemente.

2. En el punto 6. de su presentación de 9 de junio de 2025, señaló:

“Informar si los casos referidos en su respuesta de fecha 20 de mayo de 2025, fueron tratados en reuniones de directorio, comités o en alguna otra instancia, remitiendo copia de las actas o documentos en lo que ello conste.

Como ya señalamos en la respuesta al OFICIO RESERVADO UI N°558/2025, el tema no ha sido tratado en el directorio, si [sic] en otras instancias, pero no hay actas que dejen constancia de ello.”



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1447-26-18813-T SGD: 2026010073734

Al respecto, se hace presente que, en el Oficio Reservado UI N°558/2025, se solicitó “Informar si el caso del Sr. Arrué fue tratado en reuniones de directorio, comités o en alguna otra instancia, remitiendo copia de las actas o documentos en lo que ello conste.” (Énfasis agregado). Por lo anterior, se aclara -para su adecuado entendimiento-, que la consulta formulada en el Oficio Reservado UI N°659/2025, se refiere a los casos que recién fueron informados en su presentación de 20 de mayo de 2025 y que son distintos al del Sr. Arrué.”

8. Presentación de 16 de junio de 2025, por medio de la cual la Sociedad respondió el Oficio Reservado UI N°693/2025.

En su respuesta, la Aseguradora señaló: “Acabamos de darnos cuenta que el correo con la respuesta del día viernes no salió por peso. Disculpas. Ahora lo mandaremos en 3 correos.

En el presente se adjuntan todas las comunicaciones intercambiadas con el señor Arrué.

Respecto de las nuevas pólizas informadas en la respuesta al OFICIO RESERVADO UI N°558/2025, al igual que las pólizas del señor Arrué, el tema no ha sido tratado en el directorio, si en otras instancias, pero no hay actas que dejen constancia de ello.”

9. Oficio Reservado UI N°1.025/2025, de 25 de agosto de 2025, por el cual la Unidad de Investigación solicitó a la Compañía lo siguiente:

“1. Singularizar todas las pólizas intermediadas por el Sr. José Wladimir Arrué Yáñez entre el 19 de mayo de 2021 y la fecha del presente oficio reservado.

2. Remitir copia de todas las pólizas intermediadas por el Sr. Arrué, en el período señalado en el punto 1 precedente.”

10. Presentación de 26 de agosto de 2025, por medio de la cual la Sociedad respondió el Oficio Reservado UI N°1.025/2025.

En su respuesta, la Compañía singularizó las 14 pólizas intermediadas por el Sr. Arrué entre el 19 de mayo de 2021 y el 25 de agosto de 2025. Asimismo, la Aseguradora remitió copia de las respectivas pólizas.

II. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

II.1. CARGOS FORMULADOS.

En virtud de los hechos y prueba anteriormente descritos, a través del **Oficio Reservado UI N° 1.058**, de fecha **1 de septiembre de 2025**, el Fiscal de la Unidad de Investigación formuló cargos a **COMPAÑÍA DE SEGUROS DE CRÉDITO CONTINENTAL S.A.** en los siguientes términos:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1447-26-18813-T SGD: 2026010073734

"Infracción grave y reiterada a lo dispuesto en el inciso primero del artículo 57 del DFL N°251, con relación al artículo 58 de ese mismo cuerpo legal, toda vez que, entre enero de 2021 y febrero de 2025, la Aseguradora comercializó, al menos, 124 pólizas por intermedio del Sr. José Wladimir Arrué Yáñez; de la Sra. Claudia Araya Charpentier; de Ernesto Elgart y Cía. Limitada; del Sr. Juan Vásquez Rojas; y de Rialto Corredores de Seguros SpA, no obstante haberse cancelado sus respectivas inscripciones en el Registro de Auxiliares del Comercio de Seguros, no encontrándose, por tanto, habilitados para el ejercicio de la actividad de corretaje de seguros, de acuerdo con el siguiente detalle:

| Nº | Nº Resolución | Fecha Resolución | Nombre/Razón Social | Periodo de intermediación post cancelación | Pólizas Intermediadas |
|----|---------------|------------------|------------------------------------|--|-----------------------|
| 1 | 3130 | 17-06-2020 | Juan Ángel Vásquez Rojas | Enero 2022 - Febrero 2025 | 34 |
| 2 | 2669 | 19-05-2021 | José Wladimir Arrué Yáñez | Septiembre 2021 - Octubre 2024 | 14 |
| 3 | 2669 | 19-05-2021 | Claudia Patricia Araya Charpentier | Enero 2022 - Noviembre 2024 | 62 |
| 4 | 3009 | 17-05-2022 | Ernesto Elgart y Compañía Limitada | Noviembre 2022 - Diciembre 2024 | 9 |
| 5 | 3158 | 05-05-2023 | Rialto Corredores de Seguros SpA | Junio 2023 - Octubre 2024 | 5 |

II.2. ANÁLISIS DEL OFICIO DE CARGOS

El Fiscal de la Unidad de Investigación efectuó el siguiente análisis en el Oficio de Cargos:

"La denuncia formulada por la DGSCM estaba referida a la comercialización de 12 seguros realizada por Continental, entre los años 2022 y 2024, con la intermediación del Sr. José Wladimir Arrué Yáñez, cuya inscripción en el Registro de Auxiliares del Comercio de Seguros ("el Registro") había sido cancelada por la Resolución N°2.669, de 19 de mayo de 2021.

Atendido el tenor de la denuncia remitida, por medio de Oficio Reservado UI N°558/2025, de 13 de mayo de 2025, esta Unidad de Investigación requirió información a la Aseguradora respecto de la situación descrita, solicitando, entre otros aspectos, indicar si existían otras pólizas colocadas con la intermediación del Sr. Arrué durante el año 2021, con posterioridad a la fecha en que su inscripción en el Registro fue cancelada. De igual modo, se solicitó señalar si, además del Sr. Arrué, la Compañía había detectado otros casos de similar naturaleza.

Así, en su presentación de 20 de mayo de 2025, recibida en respuesta al Oficio Reservado UI N°558/2025, Continental, respecto del Sr. Arrué, informó su participación en la comercialización de dos seguros en noviembre y diciembre de 2021. Asimismo, la Sociedad puso en conocimiento de esta Unidad cuatro nuevos casos de correedores que, no obstante tener canceladas sus respectivas inscripciones en el Registro, habían intermediado pólizas para la Compañía, en diferentes períodos.

De acuerdo con los antecedentes proporcionados por Continental, además, del Sr. Arrué, se identificaron los casos de la Sra. Claudia Araya Charpentier; Ernesto Elgart y Cía. Limitada; del Sr. Juan Vásquez Rojas; y de Rialto Corredores de Seguros SpA. En todos los casos, la cancelación



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
 FOLIO: RES-1447-26-18813-T SGD: 2026010073734

de la inscripción se debió a la falta de acreditación ante la CMF de la contratación de la garantía exigida por las normas aplicables, para el ejercicio de la actividad de intermediación.

A continuación, se detallan las fechas en que fueron canceladas las inscripciones en Registro de cada uno de los corredores mencionados:

| Nº | Nº Resolución | Fecha | Nombre/Razón Social |
|----|---------------|------------|------------------------------------|
| 1 | 3130 | 17-06-2020 | Juan Ángel Vásquez Rojas |
| 2 | 2669 | 19-05-2021 | José Wladimir Arrué Yáñez |
| 3 | 2669 | 19-05-2021 | Claudia Patricia Araya Charpentier |
| 4 | 3009 | 17-05-2022 | Ernesto Elgart y Compañía Limitada |
| 5 | 3158 | 05-05-2023 | Rialto Corredores de Seguros SpA |

A pesar de haberse cancelado la inscripción de los intermediarios individualizados en el cuadro anterior, y que, en cada una de las resoluciones se indicó que: "Las personas individualizadas no podrán realizar nuevas intermediaciones, de ningún tipo de seguros, manteniendo sus obligaciones y responsabilidades para con los asegurados, por las intermediaciones que ya hubieren realizado." Continental comercializó, por su intermedio, al menos, 124 pólizas, en el período comprendido entre septiembre de 2021 y febrero de 2025.

En efecto: (i) entre septiembre de 2021 y octubre de 2024, Continental comercializó, al menos, 14 pólizas de seguros intermediadas por Sr. José Wladimir Arrué Yáñez; (ii) entre enero de 2022 y noviembre de 2024, Continental comercializó, al menos, 62 pólizas de seguros intermediadas por la Sra. Claudia Patricia Araya Charpentier; (iii) entre enero de 2022 y febrero de 2025, la Sociedad comercializó, al menos, 34 pólizas de seguros intermediadas por el Sr. Juan Ángel Vásquez Rojas; (iv) entre noviembre de 2022 y diciembre de 2024, la Compañía comercializó, al menos, 9 pólizas intermediadas por Ernesto Elgart y Compañía Limitada; y (v) entre junio de 2023 y octubre de 2024, la Compañía comercializó, al menos, 5 pólizas intermediadas por Rialto Corredores de Seguros SpA.

El inciso primero del artículo 57 del DFL N°251 establece que: "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". A su turno, el artículo 58 del citado DFL N°251, establece las exigencias para el desarrollo de la actividad de intermediación de seguros, disponiéndose al efecto que: "Para ejercer su actividad, los corredores de seguros deberán inscribirse en el Registro que al efecto lleve la Superintendencia y cumplir con los siguientes requisitos (...)."

De las normas transcritas se tiene que las compañías aseguradoras pueden comercializar seguros por intermedio de corredores y que éstos, para explotar el giro de corretaje, necesariamente, deben encontrarse inscritos en el Registro y observar una serie de exigencias dispuestas legal y normativamente.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
 FOLIO: RES-1447-26-18813-T SGD: 2026010073734

En la especie, consta que, entre 2021 y 2025, Continental colocó seguros por intermedio de 5 corredores, a saber: Sr. José Wladimir Arrué Yáñez; Sra. Claudia Araya Charpentier; Ernesto Elgart y Cía. Limitada; Sr. Juan Vásquez Rojas; y Rialto Corredores de Seguros SpA, cuyas inscripciones en el Registro de Auxiliares del Comercio de Seguros requisito esencial para realizar válidamente el corretaje de seguros, habían sido canceladas, vulnerado de ese modo, las normas que regulan la comercialización de seguros”.

II.3. MEDIOS DE PRUEBA.

Mediante Oficio Reservado UI N°1.140/2025, de 25 de septiembre de 2025, se abrió un término probatorio de 10 días hábiles. Durante dicho término, la defensa rindió las siguientes pruebas:

I. DOCUMENTOS ACOMPAÑADOS, DESCritos EN PALABRAS DE LA COMPAÑÍA:

- 1. Copia de póliza de garantía N° 980102552 intermediada por ERNESTO ELGART Y CÍA. LTDA. Rut 79.819.100-4, emitida el 30/09/1998, que acredita la antigüedad de su relación con la compañía. No obstante lo anterior, según nuestros registros su primera póliza como corredor con la Compañía es la póliza de garantía N° 950100162 emitida el 10/02/1995, pero que por su antigüedad no nos aparece en el sistema.**
- 2. Copia de póliza de garantía N° 990100368 intermediada por don JUAN A. VASQUEZ [sic] ROJAS Rut 6.514.366-6, y que corresponde a la primera póliza intermediada con nuestra compañía, emitida el 23/02/1999.**
- 3. Copia de póliza de garantía N° 990100915 intermediada por doña CLAUDIA PATRICIA ARAYA CHARPENTIER Rut 8.825.482-1, y que corresponde a la primera póliza intermediada con nuestra compañía, emitida el 24/06/1999.**
- 4. Copia de póliza de garantía N° 218108589 intermediada por don JOSE [sic] WLADIMIR ARRUE [sic] YAÑEZ [sic] Rut 9.584.843-5 y que corresponde a la primera póliza intermediada con nuestra compañía, emitida el 11/07/2018.**
- 5. Copia de póliza de garantía N° 222105213 intermediada por RIALTO CORREDORES DE SEGUROS SPA Rut 77.206.241-9, emitida el 06/07/2022, que acredita la antigüedad de su relación con la compañía.**
- 6. Copia del manual de procedimientos implementado por Compañía de Seguros de Crédito Continental S.A. para evitar repetir situaciones como las que motivaron los cargos.**



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1447-26-18813-T SGD: 2026010073734

7. Hoja de gestión diaria que forma parte del manual de procedimiento indicado en numeral anterior.

8. Archivo Excel que contiene [sic] la base de cálculo del cuadro resumen incorporado en el segundo otrosí y además la base completa de siniestros pagados y denuncias desde el 30/09/2021 al 31/08/2025 y el cruce con las pólizas que motivaron el cargo, que acredita que las pólizas cuestionadas no tuvieron siniestros ni denuncias y [sic] inmaterialidad de las pólizas cuestionadas en relación a la producción de la compañía [sic].

9. Copia Boleta de honorarios Nº 434 de fecha 5 de septiembre de 2024 emitida por José Wladimir Arrué y que es la última boleta emitida y pagada. El detalle de las comisiones comprendidas en esta boleta proporcionado por el departamento de Tesorería es el siguiente:

Detalle de comisiones agosto 2024

Código 1381013

R.U.T. 9584843-5

Nombre Jose Wladimir Arrue Yañez

| Prod | Poliza | Endoso | Asegurado | No | Costo | seg. | %Com. | Neta | Comision \$ | Impuesto \$ | Total \$ |
|------|-----------|--------|-----------------------------|----|-------|-------|-------|--------|-------------|-------------|----------|
| GIAI | 224106170 | 0 | SIMELCO INGENIERIA LIMITADA | UF | 8,93 | 10,00 | ,89 | 33.729 | -4.630 | 29.091 | |
| GIAI | 224106169 | 0 | SIMELCO INGENIERIA LIMITADA | UF | 5,25 | 10,00 | ,53 | 19.820 | -2.726 | 17.102 | |
| | | | Total | | | | | 53.557 | -7.364 | 46.193 | |

10. Copia de Boleta de honorarios Nº 135 de 8 de febrero de 2023, emitida por Claudia Patricia Araya Charpentier y que es la última boleta emitida y pagada. Como consta en la misma boleta, corresponde a comisiones devengadas en enero de 2023.

11. Cadena de correos que concluyen en correo electrónico enviado el 24 de noviembre de 2022 a las 16:28 horas por doña Alondra Morales a doña Leslie Lopez [sic] Arriagada y que parten con correo electrónico enviado el 9 de noviembre de 2022 a las 15:40 horas por doña Marcela Soza a don Juan Emilio Fuentealba y en copia a doña Daniela Huerta mediante el cual se informa las condiciones de aprobación de una línea de garantía solicitada. Se incluye también en la cadena de correos, la propuesta de seguros generada por la Compañía, el borrador de contrato a garantizar y correo electrónico con la aprobación interna de la gerente comercial de garantía.

12. Cadena de correos que concluyen en correo electrónico enviado el 16 de diciembre de 2022 a las 10:40 horas por doña Alondra Morales a doña Claudia Morales y que parten con correo electrónico enviado el 12 de diciembre de 2022 a las 19:21 horas por don Ricardo Fuentes a doña Marcela Soza y en copia a don Juan Emilio Fuentealba y Jorge Vergara mediante el cual solicita cotizar póliza de seguro. Se incluye también en la cadena de correos, la propuesta de seguros generada por la Compañía.

13. Cadena de correos que concluyen en correo electrónico enviado el 18 de diciembre de 2023 a las 10:35 horas por doña Alondra Morales a doña Claudia Morales y que parten con correo electrónico enviado el 12 de diciembre de 2022 a las 19:21 por don Ricardo Fuentes de [sic]



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
 FOLIO: RES-1447-26-18813-T SGD: 2026010073734

dirigido a doña Marcela Soza y en copia a don Juan Emilio Fuentealba y Jorge Vergara mediante el cual solicita cotizar póliza de seguro. Se incluye también en la cadena de correos, la propuesta de seguros generada por la Compañía.

14. Cadena de correos que concluyen en correo electrónico enviado el 04 de marzo de 2024 a las 10:35 horas por doña Gabriela Carrasco a don Pedro Ibarra y a don Jorge Vergara y en copia a doña Andrea Gajardo y a don Jorge Vergara y que parten con correo electrónico enviado el 13 de febrero de 2024 a las 17:20 horas por don Jorge Vergara a doña Marcela Soza mediante el cual solicita cotizar póliza de seguro. Se incluye también en la cadena de correos, la póliza de seguros generada por la Compañía y la factura por la prima.

15. Cadena de correos que concluyen en correo electrónico enviado el 25 de junio de 2024 a las 12:09 horas por doña Gabriela Carrasco a don Juan Emilio Fuentealba y en copia a doña Andrea Gajardo y a don Jorge Vergara y que parten con correo electrónico enviado el 24 de junio de 2024 a las 16:17 hora por don Juan Emilio Fuentealba a doña Gabriela Carrasco y en copia a doña Andrea Gajardo y a don Jorge Vergara mediante el cual solicita cotizar póliza de seguro. Se incluye también en la cadena de correos, la póliza de seguros generada por la Compañía y la factura por la prima.

16. Cadena de correos que concluyen en correo electrónico enviado el 30 de septiembre de 2024 a las 17:39 horas por doña Gabriela Carrasco a don Juan Emilio Fuentealba y en copia a doña Andrea Gajardo y a don Jorge Vergara y que parten con correo electrónico enviado el 06 de agosto de 2024 a las 14:14 horas por don Juan Emilio Fuentealba a doña Gabriela Carrasco y en copia a doña Andrea Gajardo y a don Jorge Vergara mediante el cual solicita cotizar póliza de seguro. Se incluye también en la cadena de correos, la póliza de seguros generada por la Compañía y la factura por la prima.

17. Cadena de correos que concluyen en correo electrónico enviado el 10 de octubre de 2024 a las 10:14 horas por doña Gabriela Carrasco a don Juan Emilio Fuentealba y en copia a doña Andrea Gajardo y a don Jorge Vergara y que parten con correo electrónico enviado el 06 de agosto de 2024 a las 14:14 horas por don Juan Emilio Fuentealba a doña Gabriela Carrasco y en copia a doña Andrea Gajardo y a don Jorge Vergara mediante el cual solicita cotizar póliza de seguro. Se incluye también en la cadena de correos, la póliza de seguros generada por la Compañía y la factura por la prima.

18. Cadena de correos que concluyen en correo electrónico enviado el 18 de diciembre de 2024 a las 10:58 horas por doña Gabriela Carrasco a don Ricardo Fuentes y en copia a doña Andrea Gajardo y a don Juan Emilio Fuentealba y que parten con correo electrónico enviado el 01 de noviembre de 2024 a las 4:28 horas por don Haldun DİZDAR a don Christian Villarroel y en copia a don Cemal VATAN, a don Ufuk KURU, a don Haldun DİZDAR y a don Cihan KUZU, mediante el cual informa la posibilidad de enviar ciertos dispositivos y equipos que derivarían en la contratación de una póliza de seguro. Se incluye también en la cadena de correos, la póliza de seguros generada por la Compañía y la factura por la prima.”



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1447-26-18813-T SGD: 2026010073734

- 19.** *Correo electrónico de 10 de septiembre de 2020 enviado a las 11:45 horas por don Omar Apablaza a doña Marcela Soza y en copia a doña Daniela Huerta mediante el cual solicita contratación de una póliza de garantía.*
- 20.** *Cadena de correos que concluyen en correo electrónico de 04 de marzo de 2021 enviado a las 8:43 horas por doña Daniela Pincu Matus a doña Alondra Morales y que parten con correo electrónico enviado el 3 de marzo de 2021 a las 10:42 horas por don Omar Apablaza a doña Marcela Soza y en copia a doña Daniela Huerta mediante el cual solicita la contratación de una póliza de garantía. Se incluye también en la cadena de correos, la propuesta de seguros generada por la Compañía y firmada por el contratante.*
- 21.** *Cadena de correos que concluyen en correo electrónico de 07 de abril de 2021 enviado a las 17:00 horas por doña Marcela Soza a doña Alondra Morales y que parten con correo electrónico enviado el 3 de marzo de 2021 a las 10:42 horas por don Omar Apablaza a doña Marcela Soza y en copia a doña Daniela Huerta mediante el cual solicita la contratación de una póliza de garantía. Se incluye también en la cadena de correos, la propuesta de seguros generada por la Compañía y firmada por el contratante.*
- 22.** *Cadena de correos que concluyen en correo electrónico de 13 de mayo de 2021 enviado a las 13:32 horas por doña Marcela Soza a doña Alondra Morales y que parten con correo electrónico enviado el 3 de marzo de 2021 a las 10:42 horas por don Omar Apablaza a doña Marcela Soza y en copia a doña Daniela Huerta mediante el cual solicita la contratación de una póliza de garantía. Se incluye también en la cadena de correos, la propuesta de seguros generada por la Compañía y firmada por el contratante.*
- 23.** *Cadena de correos que concluyen en correo electrónico de 22 de diciembre de 2021 enviado a las 17:14 horas por doña Daniela Huerta a doña Alondra Morales y que parten con correo electrónico enviado el 3 de marzo de 2021 a las 10:42 horas por don Omar Apablaza a doña Marcela Soza y en copia a doña Daniela Huerta mediante el cual solicita la contratación de una póliza de garantía. Se incluye también en la cadena de correos, la propuesta de seguros generada por la Compañía y firmada por el contratante.*
- 24.** *Cadena de correos que concluyen en correo electrónico de 21 de marzo de 2023 enviado a las 10:02 horas por doña Alondra Morales a doña Claudia Morales y que parten con correo electrónico enviado el 3 de marzo de 2021 a las 10:42 horas por don Omar Apablaza a doña Marcela Soza y en copia a doña Daniela Huerta mediante el cual solicita la contratación de una póliza de garantía. Se incluye también en la cadena de correos, la propuesta de seguros generada por la Compañía y firmada por el contratante.*
- 25.** *Cadena de correos que concluyen en correo electrónico de 28 de julio de 2023 enviado a las 17:23 horas por doña Alondra Morales a doña Claudia Morales y que parten con correo electrónico enviado el 27 de julio de 2023 a las 11:10 horas por don Omar Apablaza a doña*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1447-26-18813-T SGD: 2026010073734

Daniela Huerta y en copia a doña Marcela Soza, R. Gonzalez [sic] y Cecilia Valdes [sic] mediante el cual solicita la contratación de una póliza de garantía. Se incluye también en la cadena de correos, la propuesta de seguros generada por la Compañía y firmada por el contratante.

26. *Cadena de correos que concluyen en correo electrónico de 25 de enero de 2024 enviado a las 17:23 horas por doña María [sic] Belén Caniuñir a doña Claudia Morales y que parten con correo electrónico enviado el 24 de enero de 2024 a las 12:12 horas por don Omar Apablaza a doña Daniela Huerta y en copia a doña Marcela Soza, R. Gonzalez [sic] y Cecilia Valdes [sic] mediante el cual solicita la contratación de una póliza de garantía. Se incluye también en la cadena de correos, la propuesta de seguros generada por la Compañía y firmada por el contratante.*

27. *Cadena de correos que concluyen en correo electrónico de 05 de septiembre de 2024 enviado a las 09:08 horas por doña Alondra Morales a doña Vania Rodriguez [sic] y que parten con correo electrónico enviado el 03 de septiembre de 2024 a las 17:01 horas por don Omar Apablaza a doña Daniela Pincu y en copia a doña Ignacia Prieto, R. Gonzalez [sic] y Cecilia Valdes [sic] mediante el cual solicita la contratación de una póliza de garantía. Se incluye también en la cadena de correos, la propuesta de seguros generada por la Compañía y firmada por el contratante.*

28. *Cadena de correos que concluyen en correo electrónico de 23 de octubre de 2024 enviado a las 09:16 horas por doña María [sic] Belén Caniuñir a doña Claudia Morales y que parten con correo electrónico enviado el 22 de octubre de 2024 a las 11:19 horas por don Omar Apablaza a doña Daniela Pincu y en copia a doña Ignacia Prieto, R. Gonzalez [sic] y Cecilia Valdes [sic] mediante el cual solicita la contratación de una póliza de garantía. Se incluye también en la cadena de correos, la propuesta de seguros generada por la Compañía y firmada por el contratante.*

29. *Cadena de correos que concluyen en correo electrónico de 05 de febrero de 2025 enviado a las 09:41 horas por doña María [sic] Belén Caniuñir a doña Claudia Morales y que parten con correo electrónico enviado el 04 de febrero de 2025 a las 10:38 horas por don Rodrigo Gonzalez [sic] a doña Daniela Pincu y a doña Ignacia Prieto en copia a don Jose [sic] Miguel Lira, doña Jessica Carvallo, L. Ahumada, Rafael Hevia y Marjorie San Martin [sic] mediante el cual solicita la contratación de una póliza de garantía. Se incluye también en la cadena de correos, la propuesta de seguros generada por la Compañía y firmada por el contratante.*

30. *Cadena de correos que concluyen en correo electrónico de 05 de mayo de 2025 enviado a las 17:51 horas por doña María [sic] Belén Caniuñir a doña Claudia Morales y que parten con correo electrónico enviado el 09 de abril de 2025 a las 17:08 horas por don Omar Apablaza a doña Daniela Pincu y en copia a doña Ignacia Prieto, R. Gonzalez [sic] y Cecilia Valdes [sic] mediante el cual solicita la contratación de una póliza de garantía. Se incluye también en la cadena de correos, la propuesta de seguros generada por la Compañía y firmada por el contratante.*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1447-26-18813-T SGD: 2026010073734

31. Cadena de correos que concluyen en correo electrónico de 11 de octubre de 2024 enviado a las 9:30 horas por doña María [sic] Belén Caniuñir a doña Vania Rodriguez [sic] y que parten con correo electrónico de don Rodrigo Vial Aránguiz enviado el 10 de octubre de 2024 a las 11:45 horas dirigido a doña Daniela Pincu Matus y en copia a doña Ignacia Prieto mediante el cual solicita extender la vigencia de una póliza de garantía y adjunta protocolización de Resolución exenta DV Nº 3083 que justifica la extensión de vigencia. Se incluye también en la cadena de correos, la propuesta de seguros generada por la Compañía y firmada por el contratante.

32. Cadena de correos que concluyen en correo electrónico de 30 de mayo de 2024 enviado a las 8:50 horas por doña María [sic] Belén Caniuñir a doña Vania Rodriguez [sic] y que parten con correo electrónico enviado el 17 de mayo de 2024 a las 13:12 horas por doña Daniela Pincu Matus a don Rodrigo Vial Aránguiz y en copia a doña Ignacia Prieto mediante el cual se informa la modificación de condiciones de línea aprobada. Se incluye también en la cadena de correos, protocolización de Resolución exenta DRV COQBO Nº 501 que justifica la modificación de la condición de línea y la propuesta de seguros generada por la Compañía y firmada por el contratante.

33. Cadena de correos que concluyen en correo electrónico de 29 de septiembre de 2023 enviado a las 15:35 horas por doña Alondra Morales a doña Claudia Morales y que parten con correo electrónico de don Rodrigo Vial Aránguiz de 26 de septiembre de 2023 a las 10:06 horas dirigido a don Alexis Ogaz Luengo, doña Romina Espinoza y doña Daniela Huerta Munoz [sic] y en copia a doña Daniela Pincu Matus mediante el cual solicita extender la vigencia de una póliza de garantía y adjunta protocolización de Resolución exenta DRV VI N° 1191 que justifica la extensión de vigencia. Se incluye también en la cadena de correos, la propuesta de seguros generada por la Compañía y firmada por el contratante.

34. Cadena de correos que concluyen en correo electrónico enviado el 25 de marzo de 2024 a las 8:44 horas por doña María [sic] Belén Caniuñir a doña Vania Rodriguez [sic] y que parten con correo electrónico de don Rodrigo Vial Aránguiz de 08 de marzo de 2024 a las 10:42 horas dirigido a doña Daniela Pincu Matus y en copia a doña Andrea Gajardo mediante el cual solicita contratar una póliza de garantía y adjunta convenio ad referéndum de fecha 28 de febrero de 2024 y convenio ad referéndum de fecha 05 de marzo de 2024 que justifica la contratación de las pólizas. Se incluye también en la cadena de correos, las propuestas de seguros generadas por la Compañía y firmadas por el contratante para ambas pólizas.

35. Cadena de correos que concluyen en correo electrónico enviado el 27 de mayo de 2024 a las 8:43 horas por doña María [sic] Belén Caniuñir a doña Claudia Morales y que parten con correo electrónico de don Rodrigo Vial Aránguiz de 24 de mayo de 2024 a las 13:11 horas dirigido a doña Daniela Pincu Matus y a doña Ignacia Prieto mediante el cual solicita extender la vigencia de una póliza de garantía y adjunta protocolización de Resolución exenta DRV IV Nº 571 que justifica la extensión de vigencia. Se incluye también en la cadena de correos, las propuestas de seguros generadas por la Compañía y firmadas por el contratante para ambas pólizas.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1447-26-18813-T SGD: 2026010073734

36. Cadena de correos que concluyen en correo electrónico enviado el 23 de mayo de 2024 a las 9:38 horas por doña Maria [sic] Belén Caniuñir a doña Claudia Morales y que parten con correo electrónico enviado el 17 de mayo de 2024 a las 13:12 horas por doña Daniela Pincu Matus a don Rodrigo Vial Aránguiz y en copia a doña Ignacia Prieto mediante el cual se informa la modificación de condiciones de línea aprobada Se incluye también en la cadena de correos, La [sic] declaración de la UAF firmada por el contratante.

37. Cadena de correos que concluyen en correo electrónico enviado el 16 de junio de 2023 a las 16:42 horas por doña Alondra Morales a doña Claudia Morales y que parten con correo electrónico enviado el 15 de junio de 2023 a las 11:39 horas por don Rodrigo Vial Aránguiz a don Alexis Ogaz Luengo, doña Romina Espinoza y doña Daniela Huerta Munoz [sic] mediante el cual solicita contratar una póliza de garantía y adjunta Resolución exenta DRV COQBO N°8 que justifica la contratación de la póliza. Se incluye también en la cadena de correos, la propuesta de seguros generada por la Compañía y firmada por el contratante.

38. Cadena de correos que concluyen en correo electrónico enviado el 22 de febrero de 2023 a las 14:54 horas por doña Alondra Morales a doña Leslie Lopez [sic] Arriagada y que parten con correo electrónico enviado el 13 de febrero de 2023 a las 09:04 horas por don Rodrigo Vial Aránguiz a doña Daniela Pincu Matus y a doña Ignacia Prieto mediante el cual solicita aumentar el monto asegurado de una póliza de garantía y adjunta protocolización de Resolución exenta DRV COQBO N° 1015 que justifica el aumento del monto asegurado de la póliza. Se incluye también en la cadena de correos, la propuesta de seguros generada por la Compañía y firmada por el contratante.

39. Copia de OF. ORD: 37663 de 7 de febrero de 2025 mediante el cual don Daniel García Schilling, Director General de Supervisión de Conducta de Mercado de la CMF y dirigido a nuestro gerente general señala en la parte pertinente: "En relación a su respuesta, este Servicio informa que don Jose [sic] Wladimir Arrue [sic] Yañez [sic], Rut 9.584.843-5 no se encuentra vigente en el Registro de Auxiliares del Comercio de Seguros desde la fecha de su cancelación, efectuada mediante Resolución Exenta N°2669 del 19 de mayo de 2021.

40. Copia de carta de respuesta al oficio singularizado en numeral anterior, mediante el cual la compañía describe el procedimiento vigente a ese momento respecto de corredores de seguros cancelados por la CMF.

II. PRUEBA TESTIMONIAL:

1. Declaración de la Sra. Karen Verónica Estay Santos, subgerente de Tesorería de la Aseguradora, de 2 de octubre de 2025, cuyas partes más relevantes se exponen a continuación:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1447-26-18813-T SGD: 2026010073734

Al consultársele “*¿Nos puede indicar las fechas de las ultimas facturas o boletas emitidas por las personas afectadas por las resoluciones que motivan los cargos y a qué concepto corresponden?*”, la Sra. Estay señaló: “*Don Juan Vásquez: No hay emisión de boletas o facturas en los últimos 5 años. Sra. Claudia Araya: La última boleta que se le pagó fue la 135, de 8 de febrero de 2023 (período enero 2023) por concepto de intermediación de seguros, por \$52.876.- Don José Arrué: la última boleta emitida por este corredor es la 434, de 5 de septiembre de 2024 (período agosto 2024), pagada el 13 de septiembre de 2024, por concepto de intermediación, por la suma de \$44.586.- Ernesto Elgart y Compañía Limitada: la última boleta emitida es la 317, de 6 de noviembre de 2020 (período octubre 2020), por concepto de comisiones por intermediación; no tengo la cifra a la vista, ya que no tengo acceso físicamente al documento. Rialto Corredores: En los últimos 5 años no hay pago de boletas ni facturas para este corredor*”.

Luego, al ser consultada respecto a cualquier circunstancia o antecedente que le parezca necesario o relevante para precisar los hechos sobre los cuales declara, indicó que: “*(...) los clientes, en este caso los asegurados, pueden operar de dos maneras: llegan de forma directa a la compañía, con lo cual, en ese caso, no hay corredor, es la compañía la que comercializa la póliza directamente, se les asigna un ejecutivo que lo atiende durante todo el tiempo que el cliente opera con nosotros. La otra manera es cuando los corredores, traen a un cliente, en ese caso, la compañía emite las pólizas con el código del corredor; muchas veces pasa que el cliente, el afianzado, llama en forma directa a la compañía, se le atiende de igual manera y se respeta al corredor; eso es siempre, es parte de nuestras políticas. Puede suceder que un cliente me llame y pida renovación de una póliza o emisión de una nueva, puede indicarme que ubicó al corredor. Generalmente prórrogas y temas de garantía, son urgentes, porque están a la firma de un contrato o a la espera de un estado de pago o del mismo finiquito del contrato y lo que hacemos nosotros es, en el fondo, prorrogar o emitir, manteniendo al corredor*”.

2. Declaración del Sr. Alfonso Eugenio González Marambio, subgerente de Riesgos y Control Interno de la Compañía, de 2 de octubre de 2025, cuyas partes más relevantes, se exponen a continuación:

En esta ocasión, al solicitar la defensa de la Compañía al Sr. González que describiera “*si son efectivos los montos asegurados, las primas y comisiones devengadas y número de pólizas emitidas que aparecen intermediadas por personas afectadas por las resoluciones que motivan los cargos, con posterioridad a tales resoluciones con relación al total de pólizas emitidas por la compañía montos asegurados, primas, comisiones y número de pólizas y los porcentajes que significan las operaciones cuestionadas en relación al total, según tabla inserta en el escrito de descargos que se le exhibe*”, el declarante respondió:

“*(...) Las primas que motivan los cargos son 1.717 UF, y las comisiones son de 172 UF, son 124 pólizas. Lo que corresponde al 0,03% del total de la prima comercializada por la compañía, la comisión corresponde al 0,04% del total comercializado por la Compañía y el 0,31% del número de pólizas totales del período*”.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1447-26-18813-T SGD: 2026010073734

3. Declaración del Sr. Eladio Alberto Lisboa Minguzzi, subgerente de la Sociedad, de 2 de octubre de 2025, cuyas partes más relevantes, se exponen a continuación:

Consultado respecto del procedimiento implementado para evitar que las situaciones que motivan los cargos se repitan, el Sr. Lisboa respondió: *"Lo que hicimos apenas nos enteramos de esta situación, de forma proactiva y reactiva, fue fortalecer el esquema que se traía para la identificación de estas situaciones con algunas cosas que nos permitieron quedar más tranquilos. Hoy el proceso consta de 5 pasos adicionales; este es desarrollado diariamente, ya no es con periodicidad alta.*

Se hace una revisión de las nuevas resoluciones que tienen que ver con cancelaciones de corredores. Tenemos un esquema automático (a las 3 AM este proceso corre automáticamente) cruzando los corredores habilitados en la Compañía con los habilitados por la CMF, de ese proceso se obtienen los candidatos a ser inhabilitados. Alrededor de las 3 PM se realiza una revisión de la pagina [sic] web de la CMF para consultar las resoluciones de cancelación y tomar los dos indicadores, procediendo a su inhabilitación. Luego, el tercer paso consiste en un esquema de garantizar que la inhabilitación fue realizada en el momento adecuado, a través de un archivo llamado gestión diaria, se registran las resoluciones asociadas a cancelaciones de corredores y luego, si hubiera un cruce efectivo de esas resoluciones con los corredores habilitados en la Compañía, considerando la respuesta del proceso de las 3 AM y la revisión manual, se llena un formulario "N°17", el que registra todas las cancelaciones que informa la CMF, y en el caso de que nos afecten se envía a todas las compañías del grupo Continental (Generales, Crédito y Garantías) con el mismo formulario N°17.

Paso 1: Identificación de candidatos; paso 2: proceder a cancelar; paso 3: registro como historia (evidentemente si hay alguna controversia, se recurrirá a ese historial), y paso 4: envío; se envía a todas las áreas para que estén al tanto y los sistemas van a mostrar la condición de los corredores; finalmente paso 5: dado que nos preocupó mucho la situación, implementamos como último paso un control semanal, la persona que ejecuta la inhabilitación me envía a mí una revisión cruzada de todo lo realizado durante la semana para ver si faltó algo o si apareció otra resolución nueva. Estamos muy empeñados en seguir mejorando este proceso mediante nuevos protocolos de comunicación y acuerdos con las áreas. Además de gestionar personalmente estas actividades y sumar Backups para que no se pase ninguna resolución que nos pueda afectar.

A su pregunta, respecto del procedimiento previo ante estas situaciones y respecto de eventuales falencias anteriores para corredores no inscritos, ese proceso anterior no estaba bajo mi responsabilidad, sin perjuicio de que me enteré de él cuando me asignaron esta responsabilidad, el proceso según supe consistía en una tabla de corredores con estado para cada uno: habilitado o inhabilitado. Los sistemas de la compañía lo que hacían era tener en consideración esa tabla, y lo que se hacía al momento de crear un [sic] póliza o endoso es que



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1447-26-18813-T SGD: 2026010073734

aparecía un mensaje sólo si el corredor asociado estaba inhabilitado. Esos dos puntos son esenciales. En segundo lugar, lo que se hacía era que, si se necesitaba actuar con un corredor nuevo, se consultaba a la CMF para ver en qué condición se encontraba. Respecto de las inhabilitaciones se consultaba periódicamente la página de la CMF para ver situaciones nuevas de inhabilitación. Debo señalar que yo no tengo esta idea ajustada de lo que se hacía y no manejo el detalle específico, sí como señalo, ese proceso es el anterior y fue reforzado en gran medida por el proceso implementado en marzo, apenas nos enteramos de esta situación. Como señalé anteriormente, no es nuestra intención quedarnos en esto, actualmente queremos fortalecer estos 5 puntos del nuevo proceso con nuevos protocolos de intercambios de información asociada con las áreas, incorporar más tecnología, tener más controles cruzados, persistir en la alta frecuencia diaria de verificación.

A su pregunta, **no tengo certeza de quienes eran los encargados de este control antes. Entiendo más o menos lo que se hacía porque cuando empezamos a diseñar este reforzamiento, tuve interacción con mi jefe quien es el gerente de informática y operaciones, el cual me asignó esta nueva labor, la que tomé en detalle y tuve la idea de lo que se estaba haciendo con el fin de mejorarlo, pero no tengo antecedentes claros de quién llevaba este proceso, tampoco sé ni tengo certeza de cuántas personas eran**. (Énfasis agregado).

4. Declaración del Sr. Milenko Daniel Doria Gutiérrez, ejecutivo de siniestros de Continental, de 2 de octubre de 2025, cuyas partes más relevantes se exponen a continuación:

Consultado por la defensa de la Compañía respecto de “*las personas afectadas por las resoluciones que motivan los cargos y la fecha aproximada*”, señala: “*No las conozco directamente, sé por el oficio de la situación y las resoluciones son del año 2020, y 2021 según entiendo*”.

Luego, al solicitarse indicar “*(...) si existen denuncias de siniestros y siniestros indemnizados respecto de pólizas emitidas respecto de esas personas, con posterioridad a las resoluciones que motivan los cargos que aparecen intermediadas por personas afectadas por las resoluciones que motivan los cargos, icon posterioridad a tales resoluciones [sic]*”, respondió: “*No hay ningún siniestro declarado ni tampoco se pagó ninguna indemnización asociada a las pólizas*”.

5. Declaración de la Sra. Haydeé Marilyn Labrín Mercado, asistente de operaciones senior de la Compañía, de 2 de octubre de 2025, cuyas partes más relevantes se exponen a continuación:

Al requerírsela indicar “*(...) el procedimiento implementado para evitar que las situaciones que motivan los cargos se repitan, ¿Dónde consta ese procedimiento? ¿Quién es el responsable? ¿A partir de qué fecha se implementó?*”, señaló: “*Este proceso que llevamos está a cargo del área de operaciones y yo soy el responsable de ejecutarlo. Comenzamos a operar con él desde el 10 de marzo de este año. Primero desde esa fecha por medio de una forma manual yo chequeo la*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1447-26-18813-T SGD: 2026010073734

página de la CMF las resoluciones emitidas y de cancelación, de haberlas se ejecutan en el sistema de Continental.

El proceso de cancelación tiene dos partes: la parte manual implementada desde el 10 de marzo y la parte automática implementada el 18 de marzo. Este consiste en contrastar la información de la CMF y los correos vigentes con la información en la compañía, tanto jurídicos como naturales. Arrojando dos correos: Seguros Generales y de Créditos, de arrojar algún RUT, es cancelado manualmente en el sistema clientes, si coincide con aquello en la web de la CMF.

Así, hay un doble chequeo con la información que existe en la CMF, ambos procesos son diarios: el proceso automático a las 3AM y la revisión manual a las 15:00 hrs. Este proceso es muy completo porque buscamos que esta doble validación nos lleve a que esa resolución no esté sin gestionar. De igual manera, al final de semana los viernes o el último día hábil de la semana, controlamos si efectivamente los RUT están inhabilitados en el sistema y además se revisa el día del proceso automático cuando llega ese correo. Ese control es realizado por mi jefe directo, el Sr. Eladio Lisboa.

Este proceso comenzó en marzo ya que no estábamos encargados del procedimiento de cancelación, por lo que sé este proceso anteriormente no era fijo para las cancelaciones y se manejaba de manera reactiva: cuando gerencia recibía las notificaciones, eran derivadas a las áreas pertinentes para resolverlas. No había un responsable específico y se gestionaba según las notificaciones que llegaban a gerencia. No existía un proceso proactivo respecto de las resoluciones que se emitían". (El destacado no es original).

II.4. INFORME DEL FISCAL.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 51 inciso 2º del D.L. N°3.538 y, habiéndose realizado todos los actos de instrucción y vencidos los términos probatorios, mediante **Oficio Reservado UI N°1.238 de 17 de octubre de 2025**, 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.

Que, mediante **Oficio Reservado N°227.874, de fecha 1 de diciembre de 2025**, se citó a audiencia a la defensa de conformidad a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto Ley N° 3.538, la que se celebró el día **11 de diciembre de 2025**.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1447-26-18813-T SGD: 2026010073734

III. NORMAS APLICABLES

1. Los incisos primero y quinto del artículo 57 del D.F.L. N° 251:

"Artículo 57.- 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 asistirla 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".

2. El inciso primero del artículo 58 del D.F.L. N° 251:

"Artículo 58.- Para ejercer su actividad, los corredores de seguros deberán inscribirse en el Registro que al efecto lleve la Superintendencia y cumplir con los siguientes requisitos:

- a) ser chileno o extranjero radicado en Chile con carnet de extranjería al día y ser mayor de edad;
- b) tener intachables antecedentes comerciales;
- c) acreditar los conocimientos suficientes sobre el comercio de seguros, en la forma y periodicidad que disponga la Superintendencia mediante norma general y, además, estar en posesión de licencia de educación media o estudios equivalentes;
- d) constituir una garantía, mediante boleta bancaria o la contratación de una póliza de seguro que determine la Superintendencia por un monto no inferior a la suma más alta entre 500 unidades de fomento o el 30% de la prima neta de los contratos de seguros intermediados en el año inmediatamente anterior, con un máximo de 60.000 unidades de fomento, para responder del correcto y cabal cumplimiento de todas las obligaciones emanadas de su actividad y, especialmente, de los perjuicios que puedan ocasionar a los asegurados que contraten por su intermedio.
- e) En el caso de las personas jurídicas, haberse constituido legalmente en Chile con este objeto específico y acreditar la contratación de la garantía a que se refiere la letra precedente. Además, sus administradores y representantes legales deberán reunir los requisitos exigidos precedentemente, salvo el de la letra anterior, y no registrar las inhabilidades previstas en esta ley. Los administradores, representantes legales o empleados de la persona jurídica no podrán



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1447-26-18813-T SGD: 2026010073734

ejercer en forma independiente el corretaje de seguros, ni trabajar para una compañía de seguros ni para otra persona dedicada al corretaje de seguros”.

IV. DESCARGOS Y ANÁLISIS.

IV.1. DESCARGOS.

La defensa de la Compañía, con **fecha 23 de septiembre de 2025**, presentó sus descargos en los siguientes términos:

1.- La defensa alega que el oficio de cargos no señala por qué medio y cuándo se habrían notificado a la Compañía las resoluciones que motivan los cargos. A ello agregó que no encontró evidencia de que dichas notificaciones hayan sido practicadas a la Sociedad.

A continuación, la defensa citó el artículo 64 del D.L. N°3.538 y la Norma de Carácter General N°515, sosteniendo que, al momento de dictarse las resoluciones que motivan los cargos, no existía regulación de la notificación a la que se refiere del D.L. N°3.538.

Luego, la defensa señala que la CMF y su personal se rigen por del D.L. N°3.538 y, supletoriamente, por la Ley N°18.575, la Ley N°19.880 y la Ley N°20.880. Alega que, según el artículo 48 de la Ley N°19.880, los actos administrativos de interés general deben publicarse en el Diario Oficial. En tal sentido, la defensa concluyó que informar la inhabilitación de un corredor es de interés general para el mercado, ya que evita que el público contrate servicios de una entidad que el regulador ha inhabilitado, por lo que dicha inhabilitación debe notificarse mediante publicación en el Diario Oficial.

De igual forma, el artículo 51 de la Ley N°19.880 establece que los decretos y resoluciones producirán sus efectos jurídicos desde su notificación o publicación, según sea el caso y que, de acuerdo con el artículo 52 de la citada ley, los actos administrativos no tendrán efectos retroactivos, salvo cuando produzcan consecuencias favorables para los interesados y no lesionen derechos de terceros.

2. En subsidio, la defensa enfatizó que, salvo figurar erróneamente como corredores en las respectivas pólizas, “*(...) no [ha] habido prácticamente ninguna actuación de dichas personas con relación a las pólizas ni interacción de la Compañía con dichas personas*”, de acuerdo con el siguiente detalle:

- Respecto del Sr. **Juan Ángel Vásquez Rojas**, en los últimos 5 años no ha emitido boletas ni facturas, ni tampoco se le han pagado comisiones por parte de la Compañía. Se agregó que no ha habido siniestros asociados y que no registra información financiera en la web de la CMF en dicho período de tiempo.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1447-26-18813-T SGD: 2026010073734

- En cuanto a la Sra. **Claudia Patricia Araya Charpentier**, la última boleta emitida corresponde a la N°135, de fecha 8 de febrero de 2023, por comisiones devengadas en diciembre de 2019. Se añadió que no ha habido siniestros, ni pago de comisiones con posterioridad a la resolución y que no registra información financiera en la web de la CMF en dicho período de tiempo.
- Con relación al Sr. **José Vladimír Arrué Yáñez**, la última boleta emitida corresponde a la N°434, de fecha 5 de septiembre de 2024, por comisiones devengadas durante el mes de agosto de 2024. Se acotó que no ha habido siniestros, ni pago de comisiones con posterioridad a la resolución y que no registra información financiera en la web de la CMF en dicho periodo de tiempo.
- En lo relativo a **Ernesto Elgart y Cía. Limitada**, la última factura emitida corresponde a la N°317, de fecha 6 de noviembre de 2020. Se agregó que no ha habido siniestros, ni pago de comisiones con posterioridad a la resolución y que no registra información financiera en la web de la CMF desde el 2022.
- Con respecto a **Rialto Corredores de Seguros SpA**, en los últimos 5 años no ha habido emisión de boletas ni facturas de su parte. A ello, se añadió que no ha habido siniestros, ni pago de comisiones con posterioridad a la resolución y que no registra información financiera en los años de las supuestas infracciones.

3. Adicionalmente, señaló que las pólizas serían cuantitativa y cualitativamente de escasa magnitud y bajísimo impacto.

Para tal efecto, insertó la siguiente tabla, en la que se compara la totalidad de la prima, comisión devengada, monto asegurado y número de pólizas de los corredores afectados por las resoluciones, con relación al total de la Compañía y al total del ramo garantía, en el período comprendido entre el 30 de septiembre de 2021 y el 20 de mayo de 2025:

| | Prima | Comisión | Monto Asegurado | Nº de pólizas |
|--|---------------------|-------------------|-------------------------|---------------|
| Total corredores afectos por resoluciones | 1.717 UF | 172 UF | 104.801 UF | 124 |
| Total cia. | 4.940.412 UF | 455.597 UF | 3.257.313.825 UF | 38.755 |
| % | 0,03% | 0,04% | 0,00% | 0,32% |
| Total garantías | 709.533 UF | 68.153 | 115.990.620 UF | 38.521 |
| % | 0,24% | 0,25% | 0,09% | 0,32% |

4. La defensa sostuvo que Continental ha tenido una conducta irreprochable, que jamás ha sido sancionada por estas infracciones y que la última vez que se le aplicó una sanción, fue hace más de 5 años.

5. La defensa agregó que había implementado un procedimiento que consulta de todas las resoluciones que disponen cancelaciones o suspensiones, sean notificadas o no, de manera de evitar reiteración de este tipo de circunstancias.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
 FOLIO: RES-1447-26-18813-T SGD: 2026010073734

6. Finalmente, la defensa invoca la actitud honesta y colaborativa de la Compañía, la que proporcionó la información de personas distintas del Sr. Arrué.

IV.2. ANÁLISIS.

1. Reconocimiento de la conducta.

De la revisión de los argumentos expuestos en los descargos, en primer lugar, cabe indicar que existe un reconocimiento expreso de los hechos imputados, esto es, que se comercializaron 124 pólizas por intermedio de corredores que no contaban con inscripción vigente en el Registro de Auxiliares del Comercio de Seguros, en el período comprendido entre el 30 de septiembre de 2021 y el 20 de mayo de 2025.

En efecto, la Compañía no controvierte la existencia de dichas intermediaciones, centrando su defensa en la supuesta falta de conocimiento oportuno de la cancelación de las inscripciones y en la baja entidad económica de las operaciones cuestionadas.

2. Notificación de las resoluciones de cancelación.

La defensa sostiene como argumento principal que no se habrían notificado a la Sociedad las resoluciones que cancelaron la inscripción en el Registro de Auxiliares del Comercio de Seguros del Sr. José Wladimir Arrué Yáñez; de la Sra. Claudia Araya Charpentier; de Ernesto Elgart y Cía. Limitada; del Sr. Juan Vásquez Rojas; y de Rialto Corredores de Seguros SpA, agregando que dichas resoluciones tampoco habrían sido publicadas en el Diario Oficial, pese a tratarse, a su juicio, de información de interés general para el mercado.

Sobre el particular, el análisis de este argumento debe efectuarse a la luz del rol y finalidad que cumple el Registro de Auxiliares del Comercio de Seguros, así como la carga de verificación que recae sobre las compañías que deciden comercializar sus productos por intermedio de corredores.

En este contexto, resulta relevante considerar que, junto con la mantención del Registro Público, la CMF pone a disposición del mercado, a través de su sitio web institucional, las resoluciones de cancelación de inscripciones, de modo que existe información pública de acceso permanente para todos los interesados, que permiten a las compañías de seguros verificar oportunamente la habilitación de los corredores con los cuales operan.

3. Registro de Auxiliares del Comercio de Seguros.

El Registro de Auxiliares del Comercio de Seguros, de acuerdo con lo establecido en el artículo 6° del Decreto Supremo N° 1.055 de 2012 del Ministerio de Hacienda, tiene carácter público y



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1447-26-18813-T SGD: 2026010073734

permanente, y constituye el instrumento expresamente previsto por la normativa sectorial para efectos de verificar la habilitación de quienes ejercen la actividad de correedores de seguros. Su finalidad no es meramente informativa, sino que cumple una función esencial de control y transparencia en el mercado, permitiendo a las compañías de seguros constatar que los correedores a través de los cuales comercializan sus productos se encuentran debidamente inscritos.

En este contexto, la revisión de este Registro constituye una carga para cualquier compañía de seguros que opere mediante intermediarios, toda vez que sólo pueden comercializar seguros a través de los canales que dispone el artículo 57 del DFL N° 251, esto es, “*directamente con la entidad aseguradora, a través de sus agentes de ventas, o por intermedio de correedores de seguros independientes de éstas*”, de forma tal que no es posible comercializar seguros por otra vía.

Al respecto, cabe destacar que la propia Compañía reconoce la utilización como mecanismo de control interno. En efecto, en su respuesta al Oficio Ordinario N° 37.663, Continental señaló que: “*Periódicamente la CMF emite resoluciones relacionadas con la eliminación de correedores de su registro, información que al recibirla es utilizada para inhabilitar a los correedores que allí aparecen*”.

Ello descarta cualquier alegación de desconocimiento del funcionamiento del Registro o de la forma en que esta Comisión da publicidad a las resoluciones de cancelación, evidenciando que la Aseguradora conocía que dicha información se encontraba disponible y que, además, era utilizada para efectos de control interno.

En este sentido, la carga que recae sobre las compañías de seguros no constituye una exigencia meramente formal, sino una consecuencia directa de la existencia de un Registro público previsto en los artículos 57 y 58 del DFL N° 251. En efecto, la posibilidad de comercializar seguros por intermedio de correadores supone necesariamente que las aseguradoras adopten medidas destinadas a verificar la vigencia de la inscripción, deber que se materializa precisamente a través de la revisión del Registro de Auxiliares del Comercio de Seguros, lo que no ocurrió en este caso.

4. Falla en el deber de control.

Los antecedentes del expediente permiten concluir que la Compañía no cumplió con el deber de verificación que le corresponde. Así, pese a afirmar que existían mecanismos de revisión, lo cierto es que éstos no detectaron la cancelación de la inscripción de los correadores objeto del presente análisis, posibilitando la comercialización de 124 pólizas por medio de personas no habilitadas para ello.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1447-26-18813-T SGD: 2026010073734

Es relevante considerar que la infracción se extendió durante un período prolongado, entre los años 2021 y 2025, lo que da cuenta de una deficiencia en los procedimientos de verificación que tenía implementados la Compañía.

Esta conclusión se ve reforzada por la declaración prestada por el Sr. Eladio Alberto Lisboa Minguzzi, subgerente de la Sociedad, quien señaló que, como consecuencia del presente caso, se implementaron controles adicionales, indicando expresamente que: *"Alrededor de las 3 PM se realiza una revisión de la página [sic] web de la CMF para consultar las resoluciones de cancelación y tomar los dos indicadores, procediendo a su inhabilitación"*.

5. Inexistencia de daño o baja entidad económica de las operaciones.

En cuanto al argumento relativo a la inexistencia de pagos, siniestros o actividad posterior relevante por parte de los correderos inhabilitados, cabe hacer presente que la propia defensa reconoce expresamente que: *"no [ha] habido prácticamente ninguna actuación de dichas personas con relación a las pólizas ni interacción de la Compañía con dichas personas"*, añadiendo que las pólizas serían cuantitativa y cualitativamente de escasa magnitud y de bajo impacto.

Dicho razonamiento no resulta atendible para excluir la responsabilidad administrativa imputada. En efecto, los artículos 57 y 58 del D.F.L. N° 251 establecen, de manera expresa, tanto la exigencia de que los correderos de seguros cuenten con inscripción vigente en el Registro respectivo, como el deber correlativo de las compañías aseguradoras de comercializar seguros por intermedio de correderos habilitados.

En consecuencia, la infracción se configura por el hecho de intermediar seguros a través de correderos no inscritos, con independencia de la existencia de daño, beneficio económico o del volumen de las operaciones involucradas.

6. Medidas adoptadas con posterioridad a los hechos.

En lo que respecta a la adopción de medidas destinadas a reparar el mal causado o a evitar la reiteración de situaciones similares, tales actuaciones no desvirtúan la infracción ya consumada.

Por el contrario, dichas medidas confirman que la Compañía no contaba con controles apropiados y que es una obligación, por el giro que desarrolla, el adoptar medidas que permitan garantizar el cumplimiento normativo.

7. En mérito de lo precedentemente expuesto, los descargos formulados no serán acogidos.

8. Finalmente, las circunstancias para determinar la entidad de la sanción a aplicar serán abordadas en la Sección VI de esta Resolución.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1447-26-18813-T SGD: 2026010073734

V. CONCLUSIONES

Una de las principales características de la industria aseguradora nacional es la importancia que revisten los corredores de seguros en la comercialización de seguros y, por consiguiente, la normativa que rige dicha actividad, contenida en el Decreto con Fuerza de Ley N° 251 de 1931, y en el Decreto Supremo N° 1.055 de 2012 del Ministerio de Hacienda, que ha puesto especial énfasis en regular el corretaje de seguros, de modo que sólo pueda ser ejercido por quienes se encuentren en el Registro de Auxiliares del Comercio de Seguros, registro público que busca otorgar fiabilidad y transparencia a esa actividad.

En el presente procedimiento sancionatorio se han detectado situaciones que dan cuenta de que Continental incumplió las disposiciones normativas que rigen la comercialización de seguros. En efecto, ha quedado demostrado que la Compañía comercializó 124 pólizas por intermedio de corredores cuyas inscripciones en el Registro de Auxiliares del Comercio de Seguros se encontraban canceladas, de modo que no estaban habilitados para ese giro.

Cabe destacar que dicho Registro, de carácter público y oficial, implica para las compañías de seguros el deber de verificar que quienes actúan como corredores ostenten efectivamente dicha calidad, toda vez que las aseguradoras se encuentran legalmente sujetas al imperativo de comercializar seguros únicamente a través de corredores debidamente habilitados, lo que no ocurrió en este caso.

Así, corresponde a las compañías de seguros verificar, a través del Registro Público de Auxiliares del Comercio de Seguros, que los corredores independientes con los que intermedian sus pólizas cuenten con inscripción vigente, deber que no fue cumplido en el presente caso.

VI. DECISIÓN

1. Que, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero ha considerado todas las presentaciones, antecedentes y pruebas contenidos en el procedimiento administrativo, llegando al convencimiento que **COMPAÑÍA DE SEGUROS DE CRÉDITO CONTINENTAL S.A.** ha incurrido en la siguiente infracción:

Infracción grave y reiterada a lo dispuesto en el inciso primero del artículo 57 del DFL N°251, con relación al artículo 58 de ese mismo cuerpo legal, toda vez que, entre enero de 2021 y febrero de 2025, la Aseguradora comercializó, al menos, 124 pólizas por intermedio del Sr. José Vladimír Arrué Yáñez; de la Sra. Claudia Araya Charpentier; de Ernesto Elgart y Cía. Limitada; del Sr. Juan Vásquez Rojas; y de Rialto Corredores de Seguros SpA, no obstante haberse cancelado sus respectivas inscripciones en el Registro de Auxiliares del Comercio de Seguros, no encontrándose, por tanto, habilitados para el ejercicio de la actividad de corretaje de seguros.

2. Que para efectos de determinar de la sanción que se resuelve aplicar, además de la ponderación de todos los antecedentes incluidos en el procedimiento administrativo, el Consejo



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1447-26-18813-T SGD: 2026010073734

de la Comisión para el Mercado Financiero ha tenido en consideración los parámetros que establece la legislación aplicable, especialmente:

2.1. La gravedad de la conducta:

En el presente procedimiento se ha investigado un infracción que ha de estimarse grave, toda vez que la Compañía comercializó pólizas de seguros por intermedio de personas que no ostentaban la calidad de corredor de seguros, lo que afecta el correcto funcionamiento del mercado, al dar pie a que intervengan en una actividad especialmente regulada, personas no habilitadas para ello, toda vez que sólo pueden intermediar seguros quienes cumplan con las condiciones técnicas para ello y se incorporen al Registro.

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

Con motivo de la comercialización de seguros a través de corredores no inscritos, la Compañía recibió primas por **UF 1.813,53**.

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:

Respecto al daño o riesgo causado, es necesario destacar que la conducta desplegada por la Compañía importa un riesgo al correcto funcionamiento del mercado de seguros y a la confianza en sus partícipes, al permitir que intervengan en la comercialización personas no habilitadas y que, por lo mismo, no cumplen los estándares técnicos para su función asesora.

Atendida su importancia para el correcto funcionamiento del mercado y el interés de los asegurados es que esta contratación se debe realizar únicamente a través de los canales que el legislador ha autorizado expresamente para estos efectos, acorde con el artículo 57 del D.F.L. N° 251.

2.4. La participación de los infractores en la misma:

La participación de la Compañía en los hechos materia del presente procedimiento ha sido acreditada a través de los distintos medios de prueba que se han aportado al proceso.

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

Revisados los antecedentes de este Servicio durante los últimos 5 años a la fecha, no se observan resoluciones sancionatorias respecto de la Compañía.

2.6. La capacidad económica de los infractores:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1447-26-18813-T SGD: 2026010073734

De acuerdo con la información contenida en los estados financieros a **septiembre de 2025**, Continental presentó un patrimonio neto de **M\$ 109.154.280.-**

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

Este Servicio ha aplicado en circunstancias similares, las siguientes sanciones.

- i. Resolución Exenta N°263, de 10 de septiembre de 2015, por medio de la cual se aplicó sanción de censura a BCI Seguros Generales S.A. por infracción al artículo 57 del DFL N°251.
- ii. Resolución Exenta N°2.400, de 1° de julio de 2016, por medio de la cual se aplicó sanción de censura a AIG Chile Compañía de Seguros Generales S.A., por infracción al artículo 57 del DFL N°251.
- iii. Resolución Exenta N°421, de 12 de enero de 2023, por medio de la cual se aplicó sanción de multa de UF400.- a Mapfre Compañía de Seguros Generales de Chile S.A., por infracción a la Sección I de la Circular N°1.716, artículos 3°, 57 y 58 del D.F.L. N°251 y la NCG N°349.

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

Durante la investigación y el procedimiento sancionatorio, la formulada de cargos cumplió con los requerimientos planteados en su calidad de fiscalizada por esta Comisión.

Adicionalmente adoptó medidas tendientes a evitar la repetición de estos incumplimientos.

3. Que, en virtud de lo expuesto, y habiendo considerado todas las presentaciones, antecedentes y pruebas contenidos en el procedimiento administrativo, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, en **Sesión Ordinaria N°481, de 29 de enero de 2026**, dictó esta Resolución.

**EL CONSEJO DE LA COMISIÓN PARA EL
MERCADO FINANCIERO RESUELVE:**

1. Aplicar a **COMPANY DE SEGUROS DE CRÉDITO CONTINENTAL S.A.** la sanción de multa, a beneficio fiscal, ascendente a **200 Unidades de Fomento**, pagaderas en su equivalente en pesos a la fecha efectiva de su pago, **por infracción a los artículos 57 y 58 del DFL N° 251.**

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



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1447-26-18813-T SGD: 2026010073734

3. El pago de la multa deberá efectuarse en la forma prescrita en el artículo 59 del Decreto Ley N° 3.538 de 1980. Para ello, deberá ingresar al sitio web de la Tesorería General de la República, y pagar a través del Formulario Nº 87. El comprobante de pago deberá ser ingresado utilizando el módulo "CMF sin papeles" y enviado, además, a la casilla de correo electrónico multas@cmfchile.cl, para su visado y control, dentro del plazo de cinco días hábiles de efectuado el pago. De no remitirse dicho comprobante, la Comisión informará a la Tesorería General de la Republica que no cuenta con el respaldo de pago de la multa, a fin de que ésta efectúe su cobro. Sus consultas sobre pago de la multa puede efectuarlas a la casilla de correo electrónico antes indicada.

4. En caso de ser aplicable lo previsto en el Título VII del DL N°3538, díctese la resolución respectiva.

5. Contra la presente Resolución procede el recurso de reposición establecido en el artículo 69 del Decreto Ley N° 3.538 de 1980, 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 de 1980, el que debe ser interpuesto ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago dentro del plazo de 10 días hábiles computado de acuerdo a lo establecido en el artículo 66 del Código de Procedimiento Civil, contado desde la notificación de la resolución que impuso la sanción, que rechazó total o parcialmente el recurso de reposición o desde que ha operado el silencio negativo al que se refiere el inciso tercero del artículo 69.

Anótese, notifíquese, comuníquese y archívese.



Catherine Tornel León
Presidente (S)
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-1447-26-18813-T SGD: 2026010073734