



**REF.: APLICA SANCIÓN QUE INDICA A
ASESORA PREVISIONAL SEÑORA
MAGALY DE LAS MERCEDES
CÓRDOVA SILVA**

SANTIAGO, 5 DE ABRIL DE 2019

RESOLUCION EXENTA CMF N° 1.909

RESOLUCION EXENTA SP N° 29

VISTOS:

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

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

CONSIDERANDO:

I.DE LOS HECHOS.

- I.1 Con fecha 16 de mayo de 2018, se recibió en la Superintendencia de Pensiones (en adelante también la “SP” o la “Superintendencia”) y en la Comisión para el Mercado Financiero (en adelante también la “CMF” o la “Comisión”) reclamo presentado contra el Asesor Previsional Sr. Andrés Orrego, por un cierre de pensión que habría presentado irregularidades.
- I.2 Posteriormente, con fecha 14 de junio de 2018, se recibió denuncia presentada por el Sistema de Consultas y Ofertas de Monto de Pensión (en adelante “SCOMP”), complementada con fecha 5 de julio de 2018, que hacían plausible la existencia de irregularidades en cierres de pensión efectuados por el señor Orrego.
- I.3 Luego, con fecha 6 de julio de 2018, la Intendencia de Seguros de la Comisión para el Mercado Financiero derivó mediante Minuta Reservada N° 026 las denuncias antes señaladas, para conocimiento y tramitación por parte de la Unidad de Investigación de la Comisión para el Mercado Financiero.
- I.4 Que, ante dichas denuncias, y habiéndose practicado diligencias en orden a determinar la existencia de antecedentes que ameritaran la apertura de una investigación, mediante Resolución UI N° 10 de 10 agosto de 2018, la Unidad de Investigación de la Comisión para el Mercado Financiero resolvió iniciar investigación respecto de doña Magaly Córdova Silva (en adelante también la “Investigada”) para esclarecer los hechos denunciados.
- I.5 Que, en atención a la investigación en curso, a las diligencias realizadas, y conforme con lo dispuesto en el N° 5 del artículo 21 del Decreto Ley N° 3.538 de 1980 (en adelante, la “Ley de la Comisión para el Mercado Financiero”) con fecha 2 de agosto de 2018 la Comisión para el Mercado Financiero decretó la suspensión por el plazo de 90 días, de las actividades de asesor previsional de la Investigada mediante Resolución N° 3.165, por cuanto la referida Investigada no habría dado cumplimiento a las disposiciones que regulan el SCOMP. Dicha suspensión fue mantenida mediante Resolución Exenta N° 3.212 de 3 de agosto de 2018 que ejecutó acuerdo de la Comisión para el Mercado Financiero adoptado en sesión extraordinaria N° 21 de 2018.
- I.6 Con fecha 10 de octubre de 2018, mediante Resolución conjunta N° 54 de la Superintendencia de Pensiones y N°4542 de la Comisión para el Mercado Financiero, ambos Servicios declararon la gravedad de los hechos investigados respecto de 12 asesores previsionales entre los cuales se encuentra la Investigada, conforme al artículo 8° del procedimiento de fiscalización a que alude el artículo 98 bis del Decreto Ley N° 3.500 de 1980 aprobado mediante Resolución conjunta N° 52 de la SP y N° 4.254 de la CMF de 21 de septiembre de 2018.
- I.7 Con fecha 11 de octubre de 2018, mediante Resolución UI – IF N° 03/2018, el Equipo de Investigación conformado por personal de la Superintendencia de Pensiones y la Comisión para el Mercado Financiero (en adelante, el “Equipo de Investigación”) inició investigación conjunta en el marco de lo dispuesto en los artículos 98 bis y 177 del Decreto Ley N° 3.500 de 1980, para esclarecer la participación de la Investigada en la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP adulterados, en los procesos de cierre de pensión.

- I.8 Mediante el Oficio Reservado UI - IF N° 010/2018 de fecha 24 de octubre de 2018, en adelante el “Oficio de Cargos”, que rola a fojas 1769 y siguientes del expediente administrativo, el Equipo de Investigación formuló cargos a la señora **Magaly Córdova Silva**.
- I.9 Con fecha 14 de noviembre de 2018, la Investigada formuló sus descargos, rolantes a fojas 1808 del expediente administrativo, indicando en el otrosí de su presentación la lista de testigos que declararían durante el término probatorio.
- I.10. Con fecha 16 de noviembre de 2018, se tuvieron por formulados los descargos y se decretó, de acuerdo a lo previsto por el artículo 49 de Ley de la Comisión para el Mercado Financiero, la apertura de un término probatorio de 10 días hábiles, fijándose las audiencias testimoniales correspondientes, lo que fue comunicado por medio del Oficio Reservado UI - IF N° 020/2018, que rola a fojas 1813 del expediente administrativo.
- I.11. El término probatorio venció el día 30 de noviembre de 2018, por lo que, no existiendo diligencias ni gestiones pendientes, mediante Oficio Reservado UI-IF N° 05/2019 se remitió informe contemplado en el inciso segundo del artículo 51 del Decreto Ley N° 3538 al Consejo de la CMF y al Superintendente de Pensiones, de conformidad con la Resolución Conjunta N° 52 de la SP y N° 4.254 de la CMF.
- I.12. Según consta del informe remitido al Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero y al Superintendente de Pensiones por el Equipo de Investigación, se pudieron determinar los siguientes hechos:
- I.12.1. La Investigada se encuentra inscrita bajo el N°716 del Registro de Asesores Previsionales que lleva la SP en conjunto con la CMF, desde septiembre de 2015 hasta la fecha.
- I.12.2. En el ejercicio de tal función, la Investigada entre diciembre de 2017 y mayo de 2018, proporcionó datos de carácter personal de sus clientes al asesor previsional Sr. Andrés Orrego Arriagada para que éste adulterara Certificados de Ofertas SCOMP versión “Copia”, transformándolos en una versión falsa del “Original” de dicho Certificado, documento necesario para realizar el trámite de aceptación de oferta y selección de modalidad de pensión. De ese modo, la Investigada realizó un uso no autorizado de la información personal de sus clientes, recopilada en la tramitación de cierres de pensión, para acelerar los trámites de pensión bajo su asesoría y con ello obtener la correspondiente comisión por el caso.

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

N° Solicitud Oferta	Fecha Solicitud Oferta	Fecha Emisión Certificado Oferta	Fecha Selección Modalidad
759490-01	26-12-2017	29-12-2017	02-01-2018

761951-01	11-01-2018	17-01-2018	18-01-2018
761985-02	14-01-2018	17-01-2018	22-01-2018
766837-01	29-01-2018	01-02-2018	02-02-2018
763882-02	14-02-2018	19-02-2018	22-02-2018
775719-01	12-03-2018	15-03-2018	16-03-2018
775640-01	13-03-2018	15-03-2018	21-03-2018
777940-01	26-03-2018	29-03-2018	03-04-2018
780837-01	06-04-2018	11-04-2018	13-04-2018
780073-01	10-04-2018	15-04-2018	17-04-2018
785623-01	07-05-2018	10-05-2018	14-05-2018
787314-01	11-05-2018	16-05-2018	22-05-2018
786253-02	28-05-2018	31-05-2018	01-06-2018

I.12.3. La Sra. Córdova Silva, entre diciembre de 2017 y mayo de 2018, a lo menos, en los 13 casos antes referidos, y en los números de solicitud 701201-01, 702390-01, 704896-01, 707500-01, 711586-02, 712427-01, 712704-02, 713323-01, 728937-01, 730046-01, 733790-01, 734366-01, 741800-01, 745288-01 y 747619-01, entre febrero a octubre de 2017, efectuó la aceptación de oferta y selección de modalidad de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP versión “Originales”.

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

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

I.12.6. A través de Resolución N° 4787 dictada por la CMF el día 26 de octubre de 2018, se prorrogó la suspensión de las actividades de asesoría previsional de la Investigada por el plazo de noventa días a contar de la expiración de la suspensión en curso.

II. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

II.1 FORMULACIÓN DE CARGOS.

Mediante Oficio Reservado UI-IF N° 010/2018 de 24 de octubre de 2018, el Equipo de Investigación formuló cargos a la Investigada por haber infringido la normativa que se detalla a continuación, vigente a la fecha de acontecidos los hechos:

“1. Infracción a lo dispuesto incisos once y doce del artículo 61 bis del D.L. N° 3.500 de 1980 y número 1.1. letra b) de la Norma de Carácter General N° 221 de la CMF, y en el Libro V, Título VIII, Capítulo II, Número 1, Letra b) del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500 de 1980, por cuanto la asesora previsional Sra. Córdova Silva, en el periodo de enero a julio de 2018, no resguardó la privacidad de la información de, a lo menos, 13 de sus clientes, haciendo uso no autorizado de sus datos personales.

2. Infracción al número 7 de la Sección IV, a la Sección V, a la Sección VI, el número 2 de la Sección XII de la NCG N° 218 de la CMF y en el Libro III, Título II, Letras E, F, G y M capítulo II del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500 de 1980, en tanto la asesora previsional, Sra. Córdova, en el periodo de enero a julio de 2018, efectuó en, a lo menos 28 casos, la aceptación de oferta y selección de modalidad de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP versión “Originales”.

II.2. OTROS ANTECEDENTES.

II.2.1. Con fecha 26 de septiembre de 2018, mediante Oficio Reservado UI N° 440 se requirió a la Investigada información relativa a su asesoría previsional en relación con las solicitudes de ofertas indicadas en el referido oficio.

II.2.2. Con fecha 1 de octubre la Investigada dio cumplimiento a lo ordenado, acompañado además patrocinio y poder otorgado.

II.2.3. Mediante Oficio Reservado UI N° 463 de 5 de octubre de 2018 se tuvieron acompañados los antecedentes requiriéndose información adicional y teniendo presente el patrocinio y poder conferidos.

II.2.4. Con fecha 11 de octubre la Investigada dio respuesta a lo requerido mediante Oficio Reservado UI N° 463 de 2018.

II.2.5 Mediante Oficio N° 27.940 de 20 de diciembre de 2018, la Superintendencia de Pensiones solicitó al señor Gerente General de SCOMP un informe de los cierres efectuados y comisiones percibidas durante el año 2017 por 12 asesores previsionales entre los cuales se encontraba el Investigado.

II.2.6. Con fecha 26 de diciembre de 2018, el señor Gerente General de SCOMP dio respuesta a lo requerido mediante Oficio N° 27.940 de 20 de diciembre de 2018.

II.2.7. Mediante Oficio N° 28.321 de 27 de diciembre de 2018, el señor Superintendente de Pensiones remite información recabada por Oficio N° 27.940 al señor Andrés Montes Cruz, Fiscal de la Unidad de Investigación de la Comisión para el Mercado Financiero.

II.2.8. Mediante Resolución Exenta N° 283 de 16 de enero de 2019, dictada por la CMF, se procedió a mantener la suspensión de las actividades de asesoría previsional de la Investigada por un plazo de 90 días a contar de la expiración de la suspensión que se encontraba en curso.

II.2.9. A través de Oficio Reservado N° 41 de 18 de enero de 2019, la Comisión para el Mercado Financiero y la Superintendencia de Pensiones procedieron a citar a la Investigada a audiencia a objeto que formulara las alegaciones que estimara pertinentes ante el Superintendente de Pensiones y el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 52 de la Ley de la Comisión para el Mercado Financiero, audiencia que se fijó en el referido Oficio Reservado para el día 23 de enero de 2019.

II.2.10. Posteriormente, con fecha 22 de enero de 2019, la Investigada dio respuesta al Oficio Reservado UI-IF N° 012/2019 señalado que concurriría a la audiencia fijada para el día 23 de enero de 2019, en su representación, el señor Manuel Muñoz Bombalá.

II.2.11. Con fecha 23 de enero de 2019 se celebró audiencia fijada por Oficio Reservado N° 41 de 2019 en donde el representante de la Investigada efectuó sus alegaciones ante el Superintendente de Pensiones y el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero.

III. NORMAS APLICABLES.

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

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

III.2. El artículo 98 bis del Decreto Ley N° 3.500 dispone: *“Las Superintendencias de Pensiones y de Valores y Seguros establecerán, mediante Resolución conjunta, los procedimientos de fiscalización respecto del sistema de consultas y ofertas de montos de pensión a que se refiere el artículo 61 bis,*

de los pagos de beneficios y pensiones reguladas por esta ley que efectúen las Compañías de Seguros de Vida, de los Asesores Previsionales a que se refiere el Título XVII de la presente ley, como asimismo del pago de las contingencias del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia a que se refiere el artículo 59.”

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

En caso de fuerza mayor que impida el despacho por correo certificado del Certificado de Ofertas, el Sistema podrá ponerlo a disposición del afiliado en la Administradora de Origen antes de los 8

días hábiles señalados en el párrafo anterior. Esta situación deberá quedar registrada en el Sistema”.

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

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

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

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

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

DURANTE LA INVESTIGACIÓN

IV. ANTECEDENTES RECOPIADOS

Durante la investigación se recopilaron los siguientes elementos probatorios:

A. Documentos incorporados durante la investigación:

1. Minuta Reservada N° 026 de la Intendencia de Seguros de la CMF de fecha 6 de julio de 2018, la cual adjunta los siguientes antecedentes:
 - a. Presentación de fecha 16 de mayo de 2018, efectuada por un asesor previsional, ante la CMF, por medio de la que denuncia irregularidades respecto a los documentos utilizados en la aceptación de oferta de uno de sus clientes, adjuntando los siguientes documentos: (i) Mandato para trámite de pensión de vejez; (ii) Fotocopia de carnet de identidad del afiliado; (iii) Fotocopia del carnet de identidad del denunciante; (iv) Certificado de imposiciones; (v) Solicitud de pensión de vejez; (vi) Declaración jurada simple de beneficiarios de vejez; (vii) Anexo solicitud de pensión Ley N° 19.768; (viii) Certificado de saldo pensión de vejez edad; (ix) Antecedentes generales y parámetros de cálculo; (x) Comprobante ingreso solicitud de oferta; (xi) Solicitud de ofertas; (xii) Certificado de Ofertas SCOMP, versión “Copia”, de solicitud N° 78467601; (xiii) Oferta externa de renta vitalicia de Penta Vida S.A.; (xiv) Certificado de Ofertas SCOMP, versión “Copia”, de solicitud N° 78467602.
 - b. Presentación firmada por el Sr. Leonardo Vilugrón, gerente general de SCOMP S.A., de fecha 14 de junio de 2018, a través de la cual informa la detección de adulteración de la copia del Certificado de Oferta SCOMP adjuntando copia del Certificado de Oferta SCOMP utilizado en el proceso de pensión
 - c. Oficio N°13.534 de la SP, de fecha 18 de junio de 2018, citando a prestar declaración al Sr. Andrés Orrego.
 - d. Anexo N°1, Acta de Declaración del Sr. Andrés Orrego Arriagada, prestada el día 25 de junio de 2018, ante funcionarios de la SP y de la CMF.
 - e. Anexo N°2, Acta de Fiscalización y Entrega de Objetos y/o Documentos del Sr. Andrés Orrego Arriagada, del día 25 de junio de 2018, ante funcionarios de la SP y de la CMF, por medio de la cual adjuntó un set de documentos asociados al cierre de pensión de uno de sus clientes.
 - f. Oficio Ordinario N°16.497 de 27 de junio de 2018 de la CMF, dirigido a Metlife Chile Seguros de Vida S.A.
 - g. Oficio conjunto, N° 14.407 de la SP y N° 329 CMF, de fecha 27 de junio de 2018, dirigido a la gerencia general del SCOMP.
 - h. Oficio conjunto, N°14.406 de la SP y N° 328 CMF, de fecha 27 de junio de 2018, dirigido a la gerencia general de la SCOMP S.A., solicitando la remisión de todos los trámites de pensión efectuados entre el 1 de julio de 2015 y 30 de junio de 2018, cuya aceptación de oferta se efectuara dentro de un periodo igual o menor a tres días hábiles contados desde la emisión del respectivo Certificado de Ofertas SCOMP.

- i. Presentación ante la CMF de Metlife Chile Seguros de Vida S.A., de fecha 28 de junio de 2018, en respuesta al Oficio Ordinario N°16.497 de 27 de junio de 2018.
 - j. Presentación firmada por el gerente general de la SCOMP S.A., Sr. Leonardo Vilugrón Araneda, de fecha 5 de julio de 2018, que adjunta disco compacto que contiene un documento en formato Excel con el detalle de las aceptaciones de oferta del asesor previsional Sr. Andrés Orrego.
2. Resolución UI N° 10/2018 de fecha 10 de agosto de 2018 mediante la cual se dio inicio a la investigación seguida contra la Investigada.
3. Acta de Fiscalización y Entrega de Documentos y/u Objetos, de fecha 31 de julio de 2018 a través de la cual la Investigada proporcionó carpetas referidas al cierre de pensiones correspondiente a 33 clientes.
4. Mediante Oficio Reservado UI N° 339 de fecha 16 de agosto de 2018, la Unidad de Investigación de la CMF requirió al Sr. Vilugrón, gerente general de SCOMP S.A., para que acompañara las “Bitácoras de Acceso SCOMP”, entre otros, de los casos de la Investigada descritos precedentemente y contenidos en el Notebook y Disco Duro de propiedad del Sr. Orrego.
5. A través de presentación de fecha 21 de agosto de 2018, el Sr. Vilugrón, acompañó la información requerida, mediante Oficio Reservado UI N° 339, mediante un Disco Compacto.
6. Por medio de Minuta N° 41 de fecha 23 de agosto de 2018, la Intendencia de Seguros de la CMF, remitió a la Unidad de Investigación de la CMF un disco duro que contiene la base de los Certificados de Oferta SCOMP proporcionado por la sociedad SCOMP en un proceso de fiscalización efectuado con fecha 20 de agosto de 2018.
7. Oficio Reservado N° 22.548 de la Intendencia de Fiscalización de Prestadores Públicos y Privados de la SP, de fecha 11 de octubre de 2018, mediante la cual Informa sobre resultados del procedimiento de fiscalización del Asesor Previsional Investigada.

Aquel Oficio Reservado adicionalmente concluye lo siguiente:

“En primer lugar, la Sra. Córdova ha utilizado documentos adulterados durante el proceso de aceptación de oferta con el fin de adelantar el trámite y asegurar su comisión.

Respecto al proceso de asesoría previsional, la Sra. Córdova ha infringido lo dispuesto en el Libro III, Título II del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones y la Norma de Carácter General N° 221 y N° 218 de la Superintendencia de Valores y Seguros, hoy Comisión para el Mercado Financiero (CMF) al intermediar pensiones cuyas aceptaciones de oferta se efectuaron sin contar con el Certificado de Ofertas original emitido por SCOMP o en su reemplazo con el duplicado del original impreso por la AFP de origen.”

8. Oficio Reservado UI N° 440 de fecha 26 de septiembre de 2018, por medio del cual se solicitó a la Investigada, una selección de carpetas con los antecedentes de los clientes o afiliados asesorados por él.
9. Respuesta al Oficio Reservado UI N° 440 de fecha 1 octubre de 2018, en la que la Sra. Córdova acompaña los antecedentes requeridos.
10. Oficio Reservado N° 22.324 de fecha 9 de octubre de 2018 en que la Intendencia de Fiscalización de Prestadores Públicos y Privados de la SP, remite las carpetas de asesoría previsional requeridas a la Investigada para su fiscalización
11. Oficio Reservado N° 22.548 de la Intendencia de Fiscalización de Prestadores Públicos y Privados de la SP, de fecha 11 de octubre de 2018, mediante la cual informa sobre resultados del procedimiento de fiscalización de la asesora previsional Investigada.
12. Oficio Reservado N° 22.983 de fecha 18 de octubre de 2018 en que la Intendencia de Fiscalización de Prestadores Públicos y Privados de la SP remite antecedentes complementarios.

B. Declaraciones recogidas durante la investigación:

1. Declaración de fecha 31 de julio de 2018 prestada por la Investigada ante funcionarios de la SP, de la Intendencia de Seguros y de la Unidad de Investigación de la CMF, ocasión en la que fue consultada para que "(...) informe si ha utilizado Certificados de Oferta de SCOMP modificados, esto es, si ha utilizado una copia de aquel certificado modificada electrónicamente para que aparezca como "original", en el proceso de cierre de negocios.", respondiendo la Sra. Córdova lo siguiente:

"Sí, la verdad es que yo solicité el original, pero nunca supe que estos eran certificados modificados, de haber sabido que se trataba de certificados modificados no lo habría hecho. Esta situación era muy habitual en el mercado, todo el mundo lo hacía, pero yo nunca pensé que no eran originales y puedo decir que nunca modifiqué al afiliado.

Preguntada para que informe cuantos certificados modificados utilizó, responde: No sé, eran casos puntuales de afiliados preocupados que querían sacar su pensión, serán 15 o 20, estos los venía utilizando desde el año 2016. Insisto que esto era tan popular que todo el mundo lo hacía, las AFP aceptaban la oferta, por lo que uno nunca pensó que estos eran modificados.

Yo compraba estos certificados al Sr. Andrés Orrego. Un día yo estaba en una compañía "bajoneada" porque me iban a cerrar un negocio y se me acerca un señor Eduardo Iturra que parece que trabajaba en Metlife, que me contó que tenía el contacto de una persona que me podía adelantar los certificados. En ese momento tuve conocimiento de que esta situación se daba, el mismo Sr. Iturra me dio el contacto, hablé con el Sr. Orrego y él me

dijo que tenía el contacto en SCOMP que le proporcionaba estos certificados y que para conseguir uno de ellos debía mandarle la copia del certificado de ofertas SCOMP.

Yo enviaba estas copias de certificado de ofertas mediante mi correo electrónico y el me respondía el correo adjuntando el certificado de ofertas SCOMP modificado que contenía la carta conductora. Estas comunicaciones y los archivos en formato PDF los borré de mi correo electrónico porque esto lo hago una vez al mes por lo que no tengo acceso a esa información.

El valor del certificado era de \$25.000 y le pagaba por medio de depósito o transferencia electrónica desde la única cuenta corriente que tengo en Banco Falabella. El Sr. Orrego me solicitaba que previo el envío del certificado de ofertas SCOMP modificado, le efectuara el pago. Sobre las transferencias efectuadas al Sr. Orrego y lo que pueda encontrar en mi correo electrónico, me comprometo a enviar todo lo que encuentre a este Servicio.

Sobre este tema, sé que había más personas en el mercado que vendían los certificados de oferta SCOMP, pero no sé quiénes eran, no sé si eran asesores previsionales.

La última vez que llamé al Sr. Orrego fue el 1° de junio o 30 de mayo de 2018, y fue para la afiliada Sra. Herminda, esta oferta la cerré. Agilicé esta pensión porque ella estaba siendo súper acosada por agentes de venta de Consorcio y había estado con unos abogados que incluso le dijeron que le podían sacar la plata de la AFP.

Esta situación se dio porque en el mercado pasaba que uno presentaba el trámite de solicitud de pensión en la AFP Habitat, y resulta que a los 5 días los afiliados ya los estaban llamando, esto era algo masivo, ocurría así en Confuturo y Metlife pero en verdad esto sale de todos lados.

En cuanto a mi desempeño profesiones y de mi eficiente gestión, puedo señalar un ejemplo, el caso de Sergio Romero, en este presenté el trámite, este señor estaba postulando a pensión por vejez, tenía 20 millones por lo que yo le hice el trámite por invalidez, lo presentamos 1 día antes de que llegara a la edad de jubilación y le saqué la pensión de invalidez, recibió cerca de 40 millones y hoy en día tiene una pensión de 300.000 aprox., muy superior a la que habría sido por pensión de vejez que habría sido cerca de \$150.000.”

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

personas que no conocía supieron y me contactaron, me llamaban por teléfono o me enviaban correos electrónicos solicitando el documento para sus cierres.”
(...)

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

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

3. Declaración de fecha 24 de julio de 2018, prestada por el Sr. Andrés Orrego Arriagada, en la que éste voluntariamente ingresó, revisó y copió la información del Notebook marca HP, modelo Pavillion DV7, N° de serie 4CB1460YGW, de su propiedad, registrándose en el acto lo siguiente: *“En relación a los certificados de oferta modificados proporcionados a terceras personas el Sr. Orrego nos muestra en la misma carpeta “scomp” 17 subcarpetas que corresponden a personas que le solicitaron el certificado modificado para el uso de sus propios cierres de negocios.*

Las referidas carpetas se denominan:

(...)

- **Magaly.-** *Magaly Cordova, asesor previsional”*

En la misma ocasión, el Sr. Orrego fue consultado para que explicara las modificaciones que efectuaba a los certificados de oferta SCOMP, respondiendo: *“(...) fecha, nombre, dirección de la individualización de la carta conductora del certificado de ofertas SCOMP, el numero entre corchetes (que yo elijo al azar), por su parte, dentro del cuerpo de la carta conductora modifica las fechas y el código de consulta. En el certificado de ofertas señala que modifica la denominación “original”, el código de barra en la primera página y en todas las siguientes en el extremo superior derecho.”* (lo destacado no es original)

4. Declaración de fecha 26 de julio de 2018, prestada por el Sr. Andrés Orrego Arriagada a las 10:00 hrs., en la que consta lo siguiente:

“5. El Sr. Orrego insta a revisar a lo menos 2 carpetas más contenidas en carpeta “scomp”, en este sentido, se procede a revisar las siguientes:

- **Magaly.-** *esta carpeta corresponde a la asesora previsional Magaly Córdova, contiene 14 carpetas denominadas con números correlativos que van desde el 120 al 133 y se refieren a las últimas 14 solicitudes de modificación de certificados de ofertas que le requirió. El número de la carpeta corresponde a un correlativo de las solicitudes que recibió. Las carpetas que faltan desde el numero 1 a 119 las eliminó porque quedaba muy pesada la carpeta, aparte de ello el computador estaba lleno de virus así que lo formateó en enero de este año, y adicionalmente*

menciona que permite disminuir el tiempo para el respaldo que se encuentra en el disco duro incautado.

En cada carpeta consta una copia de la solicitud de oferta del cliente, practicada por la Sra. Córdova, el certificado de ofertas de SCOMP “copia” descargado únicamente por la Sra. Córdova, y el certificado de ofertas de SCOMP “modificado” por el Sr. Orrego. En la carpeta “133” solo se encuentra el certificado “copia” y “original” modificado, no consta la solicitud de ofertas.”

En la misma sesión se le solicitó al Sr. Orrego la apertura de su cuenta de correo electrónico requiriéndole que muestre todos aquellos correos en que haya recibido una solicitud de modificación de certificado de ofertas SCOMP o bien haya enviado un certificado modificado, indicando lo siguiente: “Si lo revisaremos, pero más adelante en el proceso investigativo.”

5. Declaración de fecha 26 de julio de 2018, prestada por el Sr. Andrés Orrego Arriagada a las 12:00 hrs., en la que se da inicio a revisión de su cuenta de correo electrónico, constando en el acta lo siguiente: “Ingresa a la página web del correo electrónico, introduce su usuario y clave. Procede a iniciar la revisión buscando “Rentasvitalicias”, se imprime en PDF y físico una captura de pantalla.
(...)”

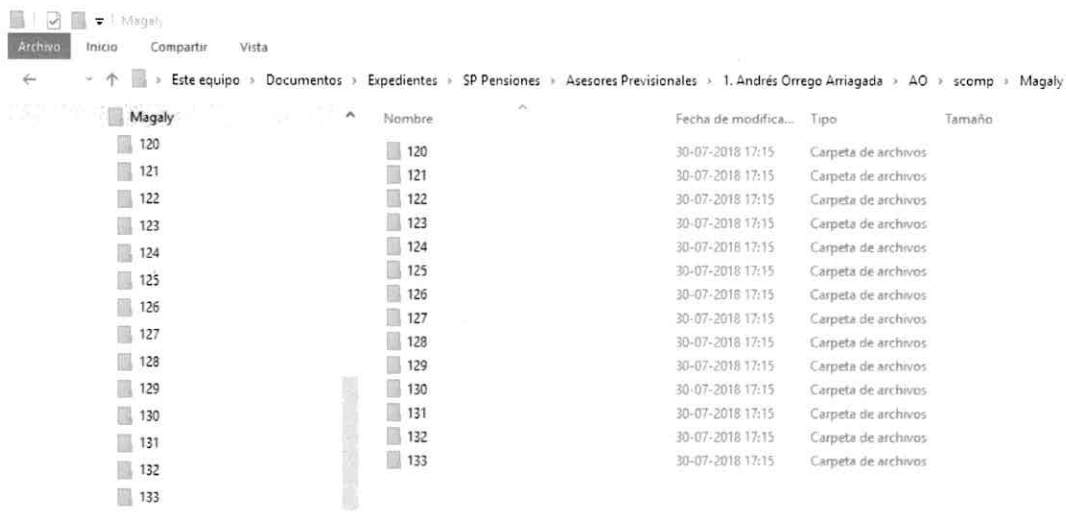
Efectúa la búsqueda en correos enviados a “Magaly Córdova” a la casilla de correo mcordovasilva@gmail.com. En esta se encuentra un correo enviado de fecha 8 de febrero de 2018 a las 20:47 horas con el certificado de ofertas SCOMP modificado para el caso “124” (contenido en la subcarpeta “Magaly” contenida en la carpeta “scomp” cuyo acceso permitió el Sr. Orrego) correspondiente al afiliado Sr. Guillermo Rubio, se guarda una captura de pantalla del correo electrónico y se guarda el correo y documento adjunto enviado.”

6. Declaración de fecha 2 de agosto de 2018, prestada por el Sr. Andrés Orrego Arriagada, en la que éste ingresó, revisó y copió la información del Disco Duro externo, marca Toshiba, N° de serie PZZT1XB, de su propiedad.

Asimismo, en aquella acta consta lo siguiente: “Se inicia sesión en la cuenta del Banco Estado, se procede a revisar el historial de las transferencias recibidas por el Sr. Orrego a su cuenta corriente N°1055399. La página permite el acceso hasta 1 año hacia atrás, por eso se comienza la revisión de la información desde septiembre de 2017 (se deja copia de captura de pantalla que lo acredita). Se copia la información de las transferencias por \$25.000 en un archivo Excel, que se adjunta a la presente declaración, y adicionalmente se guarda un archivo PDF por cada uno de los meses. La información de las cuentas de origen viene dada por “Rut Origen” y se copia una cantidad de 162 operaciones de transferencia.” (SIC)

C. Otros medios de prueba:

- Set de documentos contenidos en la carpeta “scomp” del Notebook marca HP, modelo Pavillion DV7, número de serie 4CB1460YGW, de propiedad del Sr. Andrés Orrego, correspondientes a 14 carpetas identificadas con números correlativos que van desde el 120 al 133, que se refieren a las últimas 14 solicitudes de modificación de Certificados de Ofertas SCOMP versión “Copia” a Certificados de Ofertas SCOMP versión “Copia adulterada”, requeridas por la Investigada al Sr. Andrés Orrego, según declaración prestada por éste último el día 24 de julio de 2018, tal como se muestra en la siguiente captura de pantalla:



Nombre	Fecha de modifica...	Tipo	Tamaño
120	30-07-2018 17:15	Carpeta de archivos	
121	30-07-2018 17:15	Carpeta de archivos	
122	30-07-2018 17:15	Carpeta de archivos	
123	30-07-2018 17:15	Carpeta de archivos	
124	30-07-2018 17:15	Carpeta de archivos	
125	30-07-2018 17:15	Carpeta de archivos	
126	30-07-2018 17:15	Carpeta de archivos	
127	30-07-2018 17:15	Carpeta de archivos	
128	30-07-2018 17:15	Carpeta de archivos	
129	30-07-2018 17:15	Carpeta de archivos	
130	30-07-2018 17:15	Carpeta de archivos	
131	30-07-2018 17:15	Carpeta de archivos	
132	30-07-2018 17:15	Carpeta de archivos	
133	30-07-2018 17:15	Carpeta de archivos	

Dentro de cada carpeta se encuentran los siguientes tipos de documentos digitales, en formato PDF: (i) un formulario de Solicitud de Ofertas; (ii) un Certificado de Ofertas SCOMP versión “Copia”; y (iii) un Certificado de Ofertas SCOMP versión “Original” correspondiente a la versión “Copia adulterada”; según se ejemplifica en la siguiente imagen de la carpeta correspondiente al caso N°120.



La enumeración de las carpetas N°120 a N°133 corresponden a los procesos de pensión que contienen las siguientes solicitudes de ofertas:

N° Caso	N° Solicitud Oferta	Fecha Solicitud Oferta
120	759490-01	26-12-2017
121	761951-01	11-01-2018
122	761985-02	14-01-2018
123	766837-01	29-01-2018
124	768868-01	05-02-2018
125	763882-02	14-02-2018
126	775719-01	12-03-2018
127	775640-01	13-03-2018
128	777940-01	26-03-2018
129	780837-01	06-04-2018
130	780073-01	10-04-2018
131	785623-01	07-05-2018
132	787314-01	11-05-2018
133	786253-02	28-05-2018

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

IMPRESA

(COPIA)

SCOMP

(ORIGINAL)

CERTIFICADO DE OFERTAS PENSIONES DE VEJEZ

Santiago, 15 de junio de 2018.

Señor: _____

NOMBRE _____

DIRECCIÓN _____

CORREO _____

SANTIAGO

(DTT)

Señor:

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

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

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

Debe tener presente que esta propuesta tiene una vigencia hasta el 31/07/2018 y que usted puede realizar un máximo de tres solicitudes de ofertas hasta el 07/07/2018 con su actual Certificado de Saldo.

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

En caso de preferir una Renta Vitalicia, usted puede:

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

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

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

Atentamente: _____

Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión

Ref. Código Consulta: 75

AL REVERSO ENCONTRARÁ LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS MODALIDADES DE PENSIÓN

- Set de capturas de pantallas obtenidas de la cuenta de correo electrónico del Sr. Andrés Orrego, según consta en acta de declaración de fecha 26 de julio de 2018 de las 12:00 hrs, correspondientes a comunicaciones con la cuenta de correo electrónico perteneciente a la Investigada.
- Transferencias realizadas por la Investigada desde su cuenta a la cuenta corriente del Banco Santander del Sr. Andrés Orrego, desde el día 10 de septiembre de 2017 hasta el 5 de julio de 2018, según consta en acta de declaración del Sr. Orrego de fecha 2 de agosto de 2018, y que corresponden a las siguientes:

Fecha	Núm_Doc	Monto Trans \$	Banco Destinatario	Glosa
07/08/2017	000004999	25.000	Banco Santander	0103217881 Transf. MAGALY
04/08/2017	000004990	25.000	Banco Santander	0103217881 Transf. MAGALY
22/09/2017	000005140	25.000	Banco Santander	0103217881 Transf. MAGALY
30/10/2017	000005271	25.000	Banco Santander	0103217881 Transf. MAGALY

10/10/2017	000005203	25.000	Banco Santander	0103217881 Transf. MAGALY
21/01/2018	000005492	25.000	Banco Santander	0103217881 Transf. MAGALY
17/01/2018	000005476	25.000	Banco Santander	0103217881 Transf. MAGALY
01/01/2018	000005445	25.000	Banco Santander	0103217881 Transf. MAGALY
21/02/2018	000005573	25.000	Banco Santander	0103217881 Transf. MAGALY
21/02/2018	000005572	25.000	Banco Santander	0103217881 Transf. MAGALY
08/02/2018	000005539	25.000	Banco Santander	0103217881 Transf. MAGALY
01/02/2018	000005518	25.000	Banco Santander	0103217881 Transf. MAGALY
21/03/2018	000005671	25.000	Banco Santander	0103217881 Transf. MAGALY
15/03/2018	000005647	25.000	Banco Santander	0103217881 Transf. MAGALY
16/04/2018	000005755	25.000	Banco Santander	0103217881 Transf. MAGALY
12/04/2018	000005741	25.000	Banco Santander	0103217881 Transf. MAGALY
03/04/2018	000005717	25.000	Banco Santander	0103217881 Transf. MAGALY
21/05/2018	000005852	25.000	Banco Santander	0103217881 Transf. MAGALY
13/05/2018	000005836	25.000	Banco Santander	0103217881 Transf. MAGALY
31/05/2018	000005884	25.000	Banco Santander	0103217881 Transf. MAGALY

5. Información bancaria proporcionada mediante correo electrónico el día 2 de agosto de 2018 por la Investigada, en la que acompaña cartola histórica de su cuenta vista en el Banco Falabella a efectos de visualizar las transferencias de dinero a la cuenta corriente del Sr. Andrés Orrego, desde el día 2 de diciembre de 2015 hasta el 23 de marzo de 2016, obteniéndose la siguiente información:

Fecha	Monto Transf \$	Banco Origen	Cuenta Origen	Rut Origen
02-12-2015	25.000	Banco Falabella	Cuenta Vista	10.321.788-1
19-11-2015	25.000	Banco Falabella	Cuenta Vista	10.321.788-1
27-10-2015	25.000	Banco Falabella	Cuenta Vista	10.321.788-1
16-10-2015	25.000	Banco Falabella	Cuenta Vista	10.321.788-1
23-03-2016	25.000	Banco Falabella	Cuenta Vista	10.321.788-1

V. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

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

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

Producto de lo anterior, se realizó una serie de procedimientos investigativos a efectos de dilucidar la efectividad de los hechos denunciados, así como la participación del Sr. Orrego en ellos, a partir de los cuales y entre otros, obtuvo dispositivos de almacenamiento digital (notebook, disco duro y celular), correos electrónicos, transferencias bancarias, y declaraciones. La información así obtenida da cuenta que: (i) el Sr. Orrego, por medio de un programa de edición de documentos digitales, modificó diversos Certificados de Oferta SCOMP versión “Copia” transformándolos en documento Certificado de Oferta SCOMP versión “Copia adulterada”, con el objeto de reemplazar con este último el Certificado de Oferta SCOMP versión “Original” en trámites de pensión; (ii) el Sr. Orrego, usó para sí y además proporcionó los Certificados de Oferta SCOMP versión “Copia adulterada” a agentes de venta y otros asesores previsionales a cambio de una suma de dinero que para el caso de la Investigada ascendió a \$25.000 por certificado; (iii) para realizar las modificaciones en los documentos antes referidos, el Sr. Orrego requirió a los agentes y asesores, a quienes proporcionó tal servicio, los documentos Solicitud de Oferta y Certificado de Oferta SCOMP versión “Copia”, los cuales les fueron entregados vía correo electrónico al correo electrónico perteneciente al Sr. Orrego; y (iv) el Sr. Orrego enviaba el Certificado de Oferta SCOMP versión “Copia adulterada” a la cuenta de correo electrónico correspondiente al respectivo peticionario, en este caso, la Investigada.

Del levantamiento anterior, se detectó una serie de elementos que permitieron configurar la realización de las conductas antes descritas y la consecuente participación de la Investigada en la solicitud de Certificados de Ofertas SCOMP versión “Copia adulterada” al Sr. Orrego, y el posterior uso de estos en el proceso de aceptación de ofertas de pensión y selección de modalidad de pensión o también denominado, cierre de los procesos de pensión.

A. Antecedentes proporcionados por el Sr. Andrés Orrego.

Conforme los antecedentes obtenidos desde el Notebook del Sr. Orrego, descritos en el número 4 de la Sección IV de la presente Resolución, y de la información proporcionada por éste en sus declaraciones, se evidenció que la Investigada mantuvo un contacto permanente con el Sr. Orrego a fin de que éste le proporcionara el documento Certificado de Ofertas SCOMP versión “Copia

adulterada” para acelerar los trámites de aceptación de ofertas de pensión y selección de modalidad de pensión. En dicho sentido, el Sr. Orrego declaró que dentro de la carpeta “scomp” contenida tanto en su Notebook como en su Disco Duro de respaldo, se evidenciaban subcarpetas que correspondían a personas que le habían solicitado Certificados de Oferta SCOMP en su versión “Copia adulterada” para el uso de sus cierres de negocios, dentro de las cuales se encontraba la subcarpeta denominada “Magaly” que correspondía a aquella que almacenaba los documentos referidos a las solicitudes la Investigada.

Tras la revisión de las subcarpetas “Magaly” contenidas en ambos dispositivos del Sr. Orrego, se evidenció en el Notebook, la existencia de 14 carpetas denominadas con números correlativos desde el 120 al 133. La enumeración de las carpetas antes señaladas, según así declaró el Sr. Orrego, correspondía a un correlativo de las solicitudes que recibió por parte de Investigada.

Las 14 carpetas enunciadas previamente contenían cada una, un set de documentos en formato PDF consistente en: (i) Solicitud de Ofertas; (ii) Certificado de Ofertas SCOMP versión “Copia”; y (iii) Certificado de Ofertas SCOMP versión “Copia adulterada” que fue modificado por el Sr. Orrego Arriagada. Dichos antecedentes correspondían a los siguientes clientes o afiliados:

Nº Caso	Nº Solicitud Oferta	Fecha Solicitud Oferta
120	759490-01	26-12-2017
121	761951-01	11-01-2018
122	761985-02	14-01-2018
123	766837-01	29-01-2018
124	768868-01	05-02-2018
125	763882-02	14-02-2018
126	775719-01	12-03-2018
127	775640-01	13-03-2018
128	777940-01	26-03-2018
129	780837-01	06-04-2018
130	780073-01	10-04-2018
131	785623-01	07-05-2018
132	787314-01	11-05-2018
133	786253-02	28-05-2018

Por su parte, conforme los antecedentes obtenidos desde el Notebook del Sr. Orrego, descritos en la letra C de la Sección precedente, y de la información proporcionada por éste en sus declaraciones, se evidenció que para la confección de los Certificados de Ofertas SCOMP versión “Copia adulterado”, el Sr. Orrego incorporó una carta conductora creada por él a partir de una plantilla en formato PDF encontrada en su Notebook y Disco Duro a la cual incorporó los datos correspondientes a fecha, nombre del cliente, dirección del cliente y un número entre corchetes que elegía al azar, mientras que en el cuerpo de la carta modificó fechas y el código de consulta o número de solicitud de oferta.

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

En cuanto a las modificaciones introducidas al Certificado de Oferta SCOMP Copia por parte del Sr. Orrego, este informó que lo que adulteró en todos los casos fue: (i) la palabra “Copia” contenida en todas las páginas del certificado, reemplazándola por “Original”; y (ii) el código de barra ubicado en el costado superior derecho de todas las páginas del Certificado.

Por su parte, revisada, previa autorización del Sr. Orrego, su cuenta de correo electrónico prevision@live.cl y realizadas búsquedas en las carpetas correspondientes a “Bandeja de Entrada”, “Elementos Enviados”, “Elementos Eliminados”, “Correo no deseado”, y “Borradores”, por los criterios “Magaly Cordova” y “mcordovasilva@gmail.com”, a efectos de corroborar los intercambios de correos electrónicos que dieran cuenta de solicitudes de Certificado de Ofertas SCOMP versión “Copia adulterada” por parte de la Sra. Córdova y las respuestas a éstas, entregadas por el Sr. Orrego adjuntando los documentos solicitados; se constató la existencia de comunicaciones entre el Sr. Orrego y la Investigada a través de los correos encontrados en las citadas carpetas, enviados a su casilla que adjuntaban archivos formato PDF correspondientes a Solicitudes de Oferta y Certificado de Ofertas SCOMP versión “Copia”.

En línea con lo anterior, el Sr. Orrego en declaración prestada ante el Equipo de Investigación informó que para la realización de la gestión de modificación del Certificado de Ofertas SCOMP versión “Copia” a Certificado de Ofertas SCOMP versión “Copia adulterada” cobraba una suma de \$25.000 por cada documento solicitado, que aquel canon lo recibía -por medio de depósito o transferencia electrónica- en sus cuentas corrientes del Banco Santander y del Banco del Estado de Chile, y que éstos pagos eran efectuados dentro del mismo día en que recibía la solicitud.

De acuerdo a ello, el Sr. Orrego entregó información correspondiente a las transferencias electrónicas recibidas en sus cuentas corrientes del Banco Estado de Chile y del Banco Santander, constatándose en los movimientos de la cuenta del Banco Estado, los siguientes pagos realizados por la Investigada:

Fecha	Núm_Doc	Monto Trans \$	Banco Destinatario	Glosa

07/08/2017	000004999	25.000	Banco Santander	0103217881 Transf. MAGALY
04/08/2017	000004990	25.000	Banco Santander	0103217881 Transf. MAGALY
22/09/2017	000005140	25.000	Banco Santander	0103217881 Transf. MAGALY
30/10/2017	000005271	25.000	Banco Santander	0103217881 Transf. MAGALY
10/10/2017	000005203	25.000	Banco Santander	0103217881 Transf. MAGALY
21/01/2018	000005492	25.000	Banco Santander	0103217881 Transf. MAGALY
17/01/2018	000005476	25.000	Banco Santander	0103217881 Transf. MAGALY
01/01/2018	000005445	25.000	Banco Santander	0103217881 Transf. MAGALY
21/02/2018	000005573	25.000	Banco Santander	0103217881 Transf. MAGALY
21/02/2018	000005572	25.000	Banco Santander	0103217881 Transf. MAGALY
08/02/2018	000005539	25.000	Banco Santander	0103217881 Transf. MAGALY
01/02/2018	000005518	25.000	Banco Santander	0103217881 Transf. MAGALY
21/03/2018	000005671	25.000	Banco Santander	0103217881 Transf. MAGALY
15/03/2018	000005647	25.000	Banco Santander	0103217881 Transf. MAGALY
16/04/2018	000005755	25.000	Banco Santander	0103217881 Transf. MAGALY
12/04/2018	000005741	25.000	Banco Santander	0103217881 Transf. MAGALY
03/04/2018	000005717	25.000	Banco Santander	0103217881 Transf. MAGALY
21/05/2018	000005852	25.000	Banco Santander	0103217881 Transf. MAGALY
13/05/2018	000005836	25.000	Banco Santander	0103217881 Transf. MAGALY
31/05/2018	000005884	25.000	Banco Santander	0103217881 Transf. MAGALY

Por su parte, y en línea con lo anterior, a raíz de lo declarado por la Investigada el día 31 de julio de 2018, ésta se comprometió a proporcionar información bancaria que diera cuenta de las transferencias por concepto de pago por Certificados de Ofertas SCOMP versión “Copia adulterada” a la(s) cuenta(s) del Sr. Orrego. De acuerdo a ello, mediante correo electrónico de fecha 2 de agosto de 2018, la Investigada acompañó la siguiente información de su cuenta:

Fecha	Monto Transf \$	Banco Origen	Cuenta Origen	Rut Origen
-------	--------------------	--------------	---------------	------------

02-12-2015	25.000	Banco Falabella	Cuenta Vista	10.321.788-1
19-11-2015	25.000	Banco Falabella	Cuenta Vista	10.321.788-1
27-10-2015	25.000	Banco Falabella	Cuenta Vista	10.321.788-1
16-10-2015	25.000	Banco Falabella	Cuenta Vista	10.321.788-1
23-03-2016	25.000	Banco Falabella	Cuenta Vista	10.321.788-1

Los elementos antes descritos, permiten llevar a concluir lo siguiente:

- i) La Investigada requirió 13 Certificados de Oferta SCOMP en su versión “Copia adulterada” al Sr. Orrego;
- ii) El Sr. Orrego mantuvo en sus registros electrónicos (Notebook) 14 carpetas vinculadas a la Investigada referidas a solicitudes de Certificados de Oferta SCOMP versión “Copia adulterada”;
- iii) El Sr. Orrego confeccionó un documento a partir de los Certificados de Oferta SCOMP versión “Copia” -entregados vía correo electrónico por la Investigada-, en que en éste modificó la palabra “Copia” y la reemplazó por “Original”, incluyó un código de barra en cada página (el mismo en todos los casos), y agregó una carta conductora; generando un nuevo documento correspondiente a los Certificados de Oferta SCOMP versión “Copia adulterada”, contenidos en las 14 carpetas en comento;
- iv) El Sr. Orrego proporcionó el Certificado de Oferta SCOMP versión “Copia adulterada” a la Investigada través de correo electrónico; y
- v) La Sra. Córdova realizó 25 transferencias bancarias, entre los días 2 de diciembre de 2015 y 31 de mayo de 2018, a las cuentas corrientes del Sr. Orrego, que corresponden al pago de 25 Certificados de Oferta SCOMP versión “Copia adulterada”.

B. Antecedentes proporcionados por SCOMP S.A.

Se analizó las bitácoras de acceso a SCOMP, proporcionadas por SCOMP S.A. en respuesta al Oficio Reservado UI N° 339 de 16 de agosto de 2018, a efectos de precisar la fecha de emisión del Certificado de Ofertas SCOMP versión “Copia” y la fecha de selección de modalidad para cada uno de los 14 casos que se encontraban en la carpeta denominada “Magaly” contenida en el Notebook del Sr. Orrego.

Así se estableció que 13 de los 14 casos antes mencionados fueron cerrados por la Investigada, esto es, seleccionada la modalidad de pensión, consignándose que entre la fecha de emisión del Certificado de Ofertas SCOMP versión “Copia” y la fecha de selección de modalidad, transcurrió entre uno, dos

o tres días hábiles máximo desde la emisión de la “Copia” de aquel Certificado, tal como se observa en la siguiente tabla:

Nº Caso	Nº Solicitud Oferta	Fecha Solicitud Oferta	Fecha Emisión Certificado Oferta	Fecha Selección Modalidad	Dif_días
120	759490-01	26-12-2017	29-12-2017	02-01-2018	1
121	761951-01	11-01-2018	17-01-2018	18-01-2018	1
122	761985-02	14-01-2018	17-01-2018	22-01-2018	2
123	766837-01	29-01-2018	01-02-2018	02-02-2018	1
124	768868-01	05-02-2018	08-02-2018		
125	763882-02	14-02-2018	19-02-2018	22-02-2018	3
126	775719-01	12-03-2018	15-03-2018	16-03-2018	1
127	775640-01	13-03-2018	15-03-2018	21-03-2018	4
128	777940-01	26-03-2018	29-03-2018	03-04-2018	2
129	780837-01	06-04-2018	11-04-2018	13-04-2018	2
130	780073-01	10-04-2018	15-04-2018	17-04-2018	2
131	785623-01	07-05-2018	10-05-2018	14-05-2018	2
132	787314-01	11-05-2018	16-05-2018	22-05-2018	3
133	786253-02	28-05-2018	31-05-2018	01-06-2018	1

A partir de la Base de Certificados de Ofertas SCOMP “Original”, proporcionada por SCOMP S.A. y a través de la revisión de los Certificados de Ofertas SCOMP “Original” emitidos por esa Sociedad, se examinó la autenticidad e integridad de los 13 certificados usados para el trámite de selección de modalidad de pensión en los 13 casos cuyo cierre fue efectuado por la Investigada dentro de los tres primeros días hábiles posteriores a la emisión de la “Copia” del Certificado de Ofertas SCOMP.

Para lo anterior se extrajo el código de barra de cada uno de los Certificados de Ofertas SCOMP “Original” y “Copia adulterada”, por ser éste el elemento que permite singularizar cada uno de estos documentos, y se confeccionó una tabla que permite realizar una comparación individual de cada uno de los referidos códigos. De ello, fue posible observar que los códigos de barra contenidos en los Certificados de Ofertas SCOMP “Original” son todos diferentes entre sí, mientras que en el caso de

los códigos contenidos en los Certificados de Ofertas SCOMP “Copias modificadas” -creados por el Sr. Orrego- utilizados en los procesos de aceptación de ofertas y selección de modalidad, resultaron ser idénticos entre sí y corresponden al mismo “modelo” de código obtenido desde el Notebook del Sr. Orrego.

Así, tras la comparación visual de los códigos contenidos en la versión “Original” con la versión “Copia adulterada” del Certificado de Ofertas SCOMP, se constató que en ninguno de los 13 casos analizados estos códigos coincidían, tal como se muestra a continuación:

Nº	Nº Sol_ Oferta	Código de Barra Certificado de Ofertas SCOMP “Original”	Código de Barras Certificado de Ofertas SCOMP “Copia adulterada” Utilizados
120	759490-01		
121	761951-01		
122	761985-02		
123	766837-01		
125	763882-02		
126	775719-01		
127	775640-01		

128	777940-01		
129	780837-01		
130	780073-01		
131	785623-01		
132	787314-01		
133	786253-02		

Lo anterior permite, concluir que la Investigada, en 13 casos analizados, utilizó Certificados de Ofertas SCOMP en su versión “Copia adulterada”, en el proceso de aceptación de oferta y selección de modalidad de pensión efectuada producto de la asesoría previsional brindada a sus clientes, presentando los documentos alterados tanto en la Compañía de Seguros de Vida en que se contrató la renta vitalicia como en la Administradora de Fondos de Pensiones en que el afiliado mantenía sus fondos.

C. Información de seguimiento de envío de Correos de Chile.

Se revisó a información obtenida relativa a los números de seguimiento de Correos de Chile de las cartas que contenían los Certificados de Oferta SCOMP en su versión “Original”, remitidos por SCOMP a efectos de corroborar la fecha de entrega física de dicha carta al correspondiente consultante.

A partir de dicha información, se comparó aquella fecha con la fecha de aceptación de oferta y selección de modalidad de pensión efectuada por la Investigada para sus clientes respecto de los 13 casos referidos, obteniendo la siguiente información:

Nº Caso	Nº Solicitud Oferta	Fecha Solicitud Oferta	Fecha Aceptación Oferta	Fecha Selección Modalidad	Número Seguimiento CorreoCL	Fecha Entrega CorreoCL	Dif. Días Aceptación CorreoCL
120	759490-01	26-12-2017	02-01-2018	02-01-2018	1180580217445	04-01-2018	+2
121	761951-01	11-01-2018	18-01-2018	18-01-2018	1180580252460	19-01-2018	+1
122	761985-02	14-01-2018	22-01-2018	22-01-2018	1180584818822	09-02-2018	+18
123	766837-01	29-01-2018	02-02-2018	02-02-2018	1180581997476	14-05-2018	+101
125	763882-02	14-02-2018	22-02-2018	22-02-2018	1180582035511	02-04-2018	+39
126	775719-01	12-03-2018	16-03-2018	16-03-2018	1180582291603	22-03-2018	+6
127	775640-01	13-03-2018	21-03-2018	21-03-2018	1180582294277	06-04-2018	+16
128	777940-01	26-03-2018	03-04-2018	03-04-2018	1180582325438	12-04-2018	+9
129	780837-01	06-04-2018	13-04-2018	13-04-2018	1180582352304	04-05-2018	+21
130	780073-01	10-04-2018	17-04-2018	17-04-2018	1180582359266	25-05-2018	+38
131	785623-01	07-05-2018	14-05-2018	14-05-2018	1180580613377	24-07-2018	+71
132	787314-01	11-05-2018	22-05-2018	22-05-2018	1180580627015	24-05-2018	+2
133	786253-02	28-05-2018	01-06-2018	01-06-2018	1180580655506	18-06-3018	+17

De este modo, es posible observar que, en los 13 casos analizados, la carta que contenía el Certificado de Ofertas SCOMP versión “Original” fue entregada siempre en una fecha posterior a la fecha en que la Investigada realizó la aceptación de oferta y selección de modalidad de pensión, a saber, entre 2 y 101 días luego de aceptada la oferta y seleccionada la modalidad. Por lo que, es posible concluir que los 13 procesos de aceptación de oferta y selección de modalidad de pensión referidos, no fueron efectuados con el Certificado de Ofertas SCOMP “Original”.

D. Análisis de las carpetas entregadas por la asesora Sra. Magaly Córdova Silva

El informe de fiscalización de la Asesora Previsional Investigada realizado por la Intendencia de Fiscalización de Prestadores Públicos y Privados de la SP, y remitido mediante los Oficios Reservados N° 22.548 y 22.983 de fechas 11 y 18 de octubre de 2018, da cuenta que de la revisión de los documentos incluidos en las 33 carpetas entregadas por la Investigada se pudo constatar en 25 de ellas que además de la existencia de un Certificado de Ofertas SCOMP versión “Copia adulterada” la aceptación de la oferta se efectuó sin la recepción del Certificado de Ofertas SCOMP versión

“Original” toda vez que éste fue recibido en forma posterior. Dentro de los 25 casos mencionados, 10 de ellos corresponden a los analizados en las secciones anteriores de la presente Resolución.

N° Solicitud Oferta	Fecha Solicitud Oferta	Fecha Emisión Certificado Oferta	Fecha Aceptación Oferta	Fecha selección Modalidad	Días emisión certificado aceptación	Análisis correo (Días entre AO y recepción correo)	Observación Análisis carpeta
70120101	02-02-2017	07-02-2017	09-02-2017	09-02-2017	2	6	Código de barra del CO adulterado. Falta página 1/8 del CO, correspondiente a la Caratula y sin carta conductora
70239001	09-02-2017	14-02-2017	15-02-2017	15-02-2017	1	6	Código de barra del CO adulterado y sin carta conductora
70489601	27-02-2017	02-03-2017	03-03-2017	03-03-2017	1	16	Código de barra del CO adulterado y sin carta conductora
70750001	20-03-2017	23-03-2017	24-03-2017	24-03-2017	1	3	Código de barra del CO adulterado y sin carta conductora
71158602	06-04-2017	11-04-2017	13-04-2017	13-04-2017	2	1	Código de barra del CO adulterado y palabra "Original" en posición distinta dentro del documento y sin carta conductora
71242701	05-04-2017	10-04-2017	11-04-2017	11-04-2017	1	2	Código de barra del CO adulterado y sin carta conductora
71270402	24-04-2017	27-04-2017	02-05-2017	02-05-2017	2	2	Carta Conductora: Fecha y número de código adulterado (original indica 194 y adulterado 066), párrafos sin viñetas, falta recuadro a la frase "AL REVERSO ENCONTRARÁ LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS MODALIDADES DE PENSIÓN". Código de barra del CO adulterado y palabra "Original" en posición distinta dentro del documento y sin carta conductora
71332301	20-04-2017	25-04-2017	26-04-2017	26-04-2017	1	3	Código de barra del CO adulterado y sin carta conductora
72893701	07-07-2017	12-07-2017	14-07-2017	14-07-2017	2	2	Código de barra del CO adulterado y palabra "Original" en posición distinta dentro del documento y sin carta conductora.
73004601	14-07-2017	19-07-2017	21-07-2017	21-07-2017	2	1	Código de barra del CO adulterado y palabra "Original" en posición distinta dentro del documento y sin carta conductora
73379001	28-07-2017	02-08-2017	04-08-2017	04-08-2017	2	6	Código de barra del CO adulterado y palabra "Original" en posición distinta

							dentro del documento y sin carta conductora
73436601	01-08-2017	04-08-2017	08-08-2017	08-08-2017	2	12	Código de barra del CO adulterado y palabra "Original" en posición distinta dentro del documento y sin carta conductora
74180001	14-09-2017	21-09-2017	22-09-2017	22-09-2017	1	1	Código de barra del CO adulterado y sin carta conductora
74528801	03-10-2017	06-10-2017	11-10-2017	11-10-2017	2	2	Carta Conductora: Fecha y número de código adulterado (original indica 029 y adulterado 049).Código de barra del CO adulterado y palabra "Original" en posición distinta dentro del documento y sin carta conductora
74761901	23-10-2017	26-10-2017	31-10-2017	31-10-2017	2	6	Código de barra del CO adulterado y sin la primera hoja (caratula) y sin carta conductora
75949001 *	26-12-2017	29-12-2017	02-01-2018	02-01-2018	1	2	Código de Código de barra del CO adulterado y sin carta conductora
76195101 *	11-01-2018	16-01-2018	18-01-2018	18-01-2018	2	1	Código de barra del CO adulterado y palabra "Original" en posición distinta dentro del documento sin carta conductora
76198502 *	14-01-2018	18-01-2018	22-01-2018	22-01-2018	2	14	Código de barra del CO adulterado y palabra "Original" en posición distinta dentro del documento y sin carta conductora
76683701 *	29-01-2018	01-02-2018	02-02-2018	02-02-2018	1	69	Fecha y número de código adulterado (original indica 433 y adulterado 074), el párrafo cuarto omite la frase: "En todo caso, la Pensión de Referencia Garantizada tendrá vigencia hasta el 13/03/2018; por otra parte, al final de la carta conductora agregó el siguiente párrafo: "Postergar su decisión de pensionarse, hasta cuando usted lo estime conveniente".. Sin carta conductora
77571901 *	12-03-2018	15-03-2018	16-03-2018	16-03-2018	1	4	Código de barra del CO adulterado y sin carta conductora
77794001 *	26-03-2018	29-03-2018	03-04-2018	03-04-2018	2	7	Código de barra del CO adulterado y palabra "Original" en posición distinta dentro del documento y sin carta conductora
78007301 *	10-04-2018	13-04-2018	17-04-2018	17-04-2018	2	26	Código de barra del CO adulterado y sin carta conductora

78083701 *	06-04-2018	11-04-2018	13-04-2018	13-04-2018	2	14	Código de barra del CO adulterado y sin carta conductora
78562301 *	07-05-2018	10-05-2018	14-05-2018	14-05-2018	2	48	Código de barra del CO adulterado y sin carta conductora
78625302 *	28-05-2018	31-05-2018	01-06-2018	01-06-2018	1	11	Fecha y número de código adulterado (original indica 015 y adulterado 057), además, existe un párrafo demás que dice: "Postergar su decisión de pensionarse, hasta cuando usted lo estime conveniente". Código de barra del CO adulterado y sin carta conductora.

Todo lo anterior lleva a concluir que en estos casos que las aceptaciones de ofertas de pensión fueron efectuadas con documentos adulterados que no correspondieron al Certificado de Ofertas SCOMP versión "Original".

Respecto del cuadro anterior, se hace presente que las Solicitudes de Oferta señaladas con "*" se encuentran analizadas también en los puntos anteriores por encontrarse en el set de documentos contenidos en la carpeta "scomp" del Notebook marca HP, modelo Pavillion DV7, número de serie 4CB1460YGW, de propiedad del Sr. Andrés Orrego, correspondientes a 13 carpetas identificadas con números correlativos que van desde el 120 al 133, que se refieren a las últimas 13 solicitudes de modificación de Certificados de Ofertas SCOMP versión "Copia" a Certificados de Ofertas SCOMP versión "Copia adulterada", requeridas por la Investigada al Sr. Andrés Orrego, según declaración prestada por éste último el día 24 de julio de 2018.

Por otra parte, en la tabla siguiente se muestra la información relativa a los números de seguimiento de Correos de Chile de los envíos de las cartas que contenían el Certificado de Oferta SCOMP versión "Original", lo que permitió determinar los días transcurridos entre la aceptación de ofertas y la recepción del correo que contenía el correspondiente certificado de ofertas original para los 15 casos adicionales.

Nº Solicitud Oferta	Fecha Solicitud Oferta	Fecha emisión Certificado de Oferta	Fecha Emisión Aceptación de Oferta	Días entre emisión certificado y aceptación	Nº Seguimiento Correos	Fecha Entrega Correos	Días entre aceptación y entrega de correos
70120101	02-02-2017	07-02-2017	09-02-2017	2	1180399780260	18-02-2017	6
78625302	28-05-2018	31-05-2018	01-06-2018	1	1180580655506	18-06-2018	11
74180001	14-09-2017	21-09-2017	22-09-2017	1	1180396357953	25-09-2017	1
71332301	20-04-2017	25-04-2017	26-04-2017	1	1180398742061	02-05-2017	3
71242701	05-04-2017	10-04-2017	11-04-2017	1	1180398727525	13-04-2017	2
70750001	20-03-2017	23-03-2017	24-03-2017	1	1180397770430	29-03-2017	3

70489601	27-02-2017	02-03-2017	03-03-2017	1	1180397728226	27-03-2017	16
70239001	09-02-2017	14-02-2017	15-02-2017	1	1180399794090	23-02-2017	6
74528801	03-10-2017	06-10-2017	11-10-2017	2	1180396387196	13-10-2017	2
73436601	01-08-2017	04-08-2017	08-08-2017	2	1180395460906	25-08-2017	12
73379001	28-07-2017	02-08-2017	04-08-2017	2	1180395455605	14-08-2017	6
73004601	14-07-2017	19-07-2017	21-07-2017	2	1180395420481	24-07-2017	1
72893701	07-07-2017	12-07-2017	14-07-2017	2	1180398104029	18-07-2017	2
71270402	24-04-2017	27-04-2017	02-05-2017	2	1180398748469	04-05-2017	2
71158602	06-04-2017	11-04-2017	13-04-2017	2	1180398732314	17-04-2017	1

Lo anteriormente expuesto permite concluir que existen 15 casos adicionales a los señalados en la letra C anterior cuyo trámite se efectuó en forma acelerada toda vez que la aceptación de oferta se efectuó entre 1 a 3 días desde la emisión del certificado de ofertas, en condiciones que, dado lo expuesto, la recepción dicho documento versión “Original” fue recibido entre 1 a 16 días hábiles después de efectuada la aceptación.

De este modo la Investigada en cierres de pensión de a lo menos 13 casos, hizo uso no autorizado de la información personal proporcionada por afiliados que eran sus clientes, al entregar dicha información y encargar a un tercero -el Sr. Orrego- la confección de diversos Certificados de Oferta SCOMP versión “Copia adulterada”. Adicionalmente, en 28 casos la Investigada utilizó Certificados de Oferta SCOMP versión “Copia adulterada” en la aceptación de oferta y selección de modalidad, 13 de los cuales coinciden con los Certificados encontrados en el Notebook del Sr. Orrego Arriagada, y los 15 restantes, fueron identificados en el proceso de fiscalización.

Así, se constató que la Sra. Córdova hizo uso no autorizado de datos personales que figuraban en las Solicitudes de Ofertas y en los Certificados de Ofertas SCOMP Copias de a lo menos 13 de sus clientes, tales como, nombres, apellidos, número de cédula de identidad, dirección, teléfono, e-mail, estado civil, fecha de nacimiento, sexo, AFP de origen, saldo destinado a pensión, y beneficiarios de la pensión (datos del cónyuge e hijos), todos necesarios para la aceptación de ofertas y selección de modalidad de pensión, al efectuar el envío de estos al Sr. Orrego a fin de obtener de éste un Certificado de Ofertas SCOMP versión “Copia adulterada” que le permitiera efectuar dicho trámite de manera anticipada.

En los 13 procesos referidos la Investigada utilizó Certificados de Ofertas SCOMP versión “Copia adulterada” proporcionados por el Sr. Orrego, lo cual fue ratificado por la premura con que concluyó (aceptó la oferta y seleccionó la modalidad de pensión) dichos trámites según la información contenida en las bitácoras de acceso SCOMP -entre 1 a 3 días desde la emisión de la copia del Certificado por SCOMP-; y por la confirmación obtenida desde Correos de Chile respecto de la fecha de entrega física de la versión “Original”, la cual fue entre 2 y 101 días después de seleccionada la modalidad de pensión en cada caso.

La misma situación fue observada en otros 15 procesos de aceptación de oferta y selección de modalidad de pensión realizados por la Investigada, lo cual fue corroborado por la premura con que concluyó dichos trámites según la información proporcionada por SCOMP -entre 1 a 3 días desde la emisión de la copia del Certificado por SCOMP-; y por la confirmación obtenida desde Correos de Chile respecto de la fecha de entrega física de la versión “Original”, la cual fue entre 1 y 16 días después de seleccionada la modalidad de pensión en cada caso.

VI. DESCARGOS Y ANÁLISIS.

Con fecha 14 de noviembre de 2018, la Investigada formuló sus descargos. Al efecto, se analizarán a continuación los descargos y las peticiones formuladas por la defensa.

IV.1. DESCARGOS.

IV.1.1. DESARROLLO DE LOS DESCARGOS.

- Señala que es efectivo que la Investigada tiene la calidad de asesora previsional.
- Agrega que es efectivo que la Investigada solicitó ayuda al señor Orrego para obtener en un menor tiempo a los 9 días que indica la ley, la calificación del certificado SCOMP, como originales. Dicha acción se basó en la urgencia con que algunos afiliados solicitaron el término del trámite de pensión en el marco del Decreto Ley N° 3.500 de 1980.
- Indica que la Investigada sin adulterar certificados ni solicitar dinero adicional al que recibiría por parte de la institución encargada de otorgar la pensión al afiliado por sus comisiones recurrió al señor Orrego, de quien se decía que por sus influencias en la empresa SONDA era capaz de obtener el certificado de Ofertas SCOMP original, antes del plazo legal fijado. Continúa señalando que nadie dudó de la honorabilidad del señor Orrego por el prestigio que tenía en la plaza y porque era muy riguroso en el pago de sus obligaciones con otros asesores.
- Señala que la Investigada no entendía que la obtención anticipada de los certificados era ilegal y que además eran adulterados. Agrega que la adulteración era tan perfecta que ni siquiera las AFP y compañías de seguro pudieron verificar la adulteración.
- Indica que jamás le fue revelado por el señor Orrego que los certificados eran adulterados.
- Expresa que la Investigada siempre estuvo de buena fe en la obtención de los certificados cuestionados.
- Indica que esa parte se allana a que los certificados que se acusan como adulterados son los que la Investigada tramitó con el señor Orrego.
- Agrega que sólo esos certificados fueron obtenidos con la supuesta ayuda del señor Orrego y

que todos los demás certificados tramitados por la Investigada son válidos, auténticos y tramitados conforme a la ley.

- Finaliza señalando que el uso no autorizado de los datos personales de 13 clientes de la Investigada no tiene un fundamento sustentable, en concordancia con lo dispuesto por los artículos 2 y 9 de la Ley N° 19.628 pues: no divulgó ni utilizó los datos de ninguna manera; no se puede determinar el acceso o conocimiento de los datos personales por parte del señor Orrego a quien nunca le interesó obtener datos personales ni utilizarlos y; cada una de las 13 personas sabían y autorizaron expresamente la tramitación para la obtención anticipada de los certificados, teniendo conocimiento que sus datos serían vistos por otra persona.
- Finaliza indicando que la Investigada ha cooperado completamente con la investigación.

IV.1.2 ANÁLISIS DE LOS DESCARGOS.

Consta de los descargos formulados que la Investigada ha reconocido expresamente que solicitó certificados de oferta al señor Andrés Orrego y que utilizó dichos certificados para agilizar los trámites de obtención de pensiones.

Asimismo, la Investigada afirma que desconocía que los certificados fueran copias adulteradas a efectos que parecieran el certificado de ofertas original, y que siempre entendió que los certificados eran originales.

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

Sobre el particular, el punto 7 de la Sección IV de la NCG N° 218 señala expresamente:

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

De tal modo, como se observa de la parte transcrita y de la normativa citada en la Sección III anterior,

el único certificado que debe ser utilizado para los trámites de aceptación de ofertas y selección de modalidad de pensión es el certificado original.

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

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

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

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

En línea con lo anterior, el inciso segundo del mismo artículo 174 dispone que: *“El cumplimiento de los requisitos a que se refiere el inciso anterior será acreditado en la forma y periodicidad que establezcan las Superintendencias de Pensiones y de Valores y Seguros mediante norma de carácter general conjunta.”*, de modo que no cabe sino descartar las alegaciones que tengan por objeto evadir la responsabilidad que le cabe a la Investigada en seguir un procedimiento que contraviene abiertamente lo establecido en la normativa vigente, que dispone reglas particulares relativas al envío de los certificados, señalando que es el pensionable quien recibe tales documentos, e indicando expresamente que el documento válido para la aceptación de ofertas corresponde al certificado original. En ese contexto, lo esgrimido por la Investigada no puede ser razón para excluir su responsabilidad, en atención a que la aceptación de ofertas de sus clientes fue realizada en un plazo menor al contemplado en la norma, y los certificados eran adquiridos a través de un procedimiento irregular que tampoco se encuentra establecido en la normativa vigente ni menos autorizado por ésta.

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

Por otra parte, el permitir que se proporcionaran los datos de sus clientes para efectos de adquirir certificados irregularmente, supone una abierta contravención a lo establecido por los incisos once y doce del artículo 61 bis del Decreto Ley N° 3.500 y el número 1.1. letra b) de la Norma de Carácter General N° 221 de la CMF, y en el Libro V, Título VIII, Capítulo II, Punto 1, Letra b) del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500 de 1980 que dispone expresamente que los asesores previsionales deben: *“Resguardar la privacidad de la información que manejen de sus clientes, teniendo presente lo estipulado en la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada.”*

A mayor abundamiento, consta en los presentes autos que la Investigada ha reconocido que solicitó certificados a efectos de agilizar un trámite cuyo procedimiento se encuentra expresamente descrito en la normativa vigente.

En este sentido el argumento mediante el cual la Investigada indica que no divulgó ni utilizó los datos de sus clientes, sólo cabe ser descartado, pues tanto de los propios descargos como de los antecedentes que constan en el presente procedimiento administrativo sancionador, consta que la Investigada solicitó la emisión de certificados al señor Orrego, para lo cual proporcionó a éste los antecedentes de sus clientes haciendo uso no autorizado de dicha información, en directa contravención a lo establecido expresamente por los incisos once y doce del artículo 61 bis de Decreto Ley N° 3.500 de 1980.

De este modo, en relación con la alegación relativa a que cada uno de los 13 clientes a los que se refiere el cargo N° 1 citado en la sección II.1 anterior, sabía y autorizó expresamente la obtención anticipada de los Certificados teniendo conocimiento que sus datos serían vistos por otra persona, es necesario considerar que, conforme a lo precedentemente expresado, el uso de los Certificados por parte de la asesora fue contrario al fin de la disposición contenida en el inciso doce del artículo 61 bis del D.L. N° 3.500 que expresamente establece una prohibición en los siguientes términos *“(…) el que haga uso no autorizado de los datos de éstos, que en virtud de este artículo deban proporcionarse al Sistema o de aquellos contenidos en el listado a que se refiere el artículo 72 bis, será sancionado con las penas establecidas en el artículo 467 del Código Penal, sin perjuicio de las demás sanciones legales o administrativas que correspondan.”*; entendiéndose que el uso es autorizado solo cuando es coherente con los fines dispuestos en la norma.

Por otra parte, de los presentes autos, consta que la Investigada no ha acreditado sus alegaciones en relación con una eventual autorización para la utilización de la información por parte de los afiliados, no obstante que, es necesario hacer presente que la referida autorización no puede ser esgrimida como un antecedente que excluya la responsabilidad de la Investigada, pues ella tendría por objeto únicamente la obtención de un fin ilícito, cual es la contravención directa de la normativa vigente. Al efecto, cabe considerar que el inciso segundo del artículo 1° de la Ley N° 19.628 sobre protección de datos de carácter personal establece que: *“Toda persona puede efectuar el tratamiento de datos personales, siempre que lo haga de manera concordante con esta ley y para finalidades permitidas por el ordenamiento jurídico”*.

En consecuencia, sólo cabe considerar que de las afirmaciones vertidas por la defensa de la Investigada no constan antecedentes que logren desvirtuar los cargos formulados en el Oficio de

Cargos.

Así, consta en el presente procedimiento que la Investigada recibió datos personales de afiliados que compartió con el señor Orrego, lo que constituye una infracción a lo dispuesto por los incisos once y doce del artículo 61 bis del Decreto Ley N° 3.500 de 1980 que establecen que asesores previsionales deberán: *“resguardar la privacidad de la información que manejen de acuerdo a lo dispuesto en la ley N° 19.628, sobre protección de datos de carácter personal”*, señalando además que: *“el que haga uso no autorizado de los datos de éstos, que en virtud de este artículo deban proporcionarse al Sistema o de aquellos contenidos en el listado a que se refiere el artículo 72 bis, será sancionado con las penas establecidas en el artículo 467 del Código Penal, sin perjuicio de las demás sanciones legales o administrativas que correspondan.”*

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

VII. CONCLUSIONES.

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

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

La asesoría previsional se encuentra contemplada en el Título XVII del Decreto Ley N° 3.500, y particularmente entre los artículos 171 y 181 del referido cuerpo legal, que tratan del objeto de asesoría previsional, de las entidades de asesoría previsional y los asesores previsionales, sobre la contratación de la asesoría previsional, la obligatoriedad del

registro para la prestación de dichos servicios y la prohibición de otorgar incentivos o beneficios diferentes a los propios de la asesoría.

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

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

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

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

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

En este sentido, las normas impartidas por la Superintendencia de Pensiones a través del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones del

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

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

Por otra parte, de la regulación que tanto la SP como la CMF han emitido a efectos de regular el funcionamiento del SCOMP se derivan obligaciones expresas para los participantes del sistema. En este sentido, el número 7 de la Sección IV de la Norma de Carácter General N° 218 de la CMF y el Libro III, Título II, Letra E, Capítulo VII del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones de la SP establecen que: ***“El Certificado de Ofertas original será el documento mediante el cual el consultante acreditará la recepción de la información del Sistema. Dentro de los cuatro días hábiles siguientes de ingresada la consulta, el Sistema remitirá al domicilio del consultante, por correo certificado, el original del Certificado de Ofertas que se define en el Título V [número 1, letra F, del Título II, Libro III del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones]. Lo anterior, sin perjuicio de enviarle también una copia a su correo electrónico, en el caso que lo hubiere informado en su solicitud. En ambas comunicaciones deberá señalarse que el documento válido para efectuar la aceptación de una oferta y selección de modalidad, es el Certificado original”.***

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

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

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

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

La Investigada, como consta del expediente administrativo formado en el presente procedimiento, ha utilizado información de al menos 13 de sus clientes, como consta de lo expuesto en las Secciones IV y V de la presente Resolución en una forma diversa al objeto para el cual ellos le han confiado dicha información y, más precisamente, desplegando una conducta positiva cuyo único fin es la contravención de la normativa vigente, esto es, la obtención de un certificado no original con la finalidad de adelantar los procesos de pensión de sus clientes, lo que eventualmente pudo llevar a que por la premura, los clientes o afiliados no analizaran cabalmente las ofertas contenidas en los certificados. Todo lo anterior, para cerrar el proceso de aceptación de ofertas en infracción al procedimiento establecido en la referida normativa. Además, conforme a los análisis y pruebas antes descritas, se pudo establecer la aceptación de ofertas con certificados no originales en al menos 28 casos. Lo anterior, asimismo, supone una infracción a lo dispuesto Norma de Carácter General N° 218, y en el Libro III, Título II, Letra M, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500 de 1980, que requiere del cumplimiento de normas específicas en cuanto al uso de certificados originales en el cierre de pensiones, dado que la Investigada conocía o no podía desconocer que el certificado utilizado para la aceptación de ofertas no había sido obtenido de forma regular.

De tal modo, una conducta que tenga por objeto vulnerar un régimen que ha establecido expresamente el carácter reservado de la información que los partícipes manejan y las normas relativas a los certificados utilizados por ellos, no permite otra conclusión que sancionar a quienes, en el ejercicio de una función que la ley regula especialmente, han incurrido en una infracción grave, que no sólo pone en riesgo a quienes se relacionan con el asesor previsional respecto del cual contratan los servicios, sino que el mismo sistema de ofertas y aceptación

de montos de pensión que rige actualmente en el país, y del cual dependen las pensiones de todos los afiliados y beneficiarios del Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500.

VIII. DECISIÓN.

VIII.1. Respecto del cargo N° 1: Infracción a lo dispuesto incisos once y doce del artículo 61 bis del D.L. N° 3.500 de 1980 y número 1.1. letra b) de la Norma de Carácter General N° 221 de la CMF, y en el Libro V, Título VIII, Capítulo II, Número 1, Letra b) del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500 de 1980, por cuanto la Investigada, en el periodo de enero a julio de 2018, no resguardó la privacidad de la información de, a lo menos, 13 de sus clientes, haciendo uso no autorizado de sus datos personales.

Que, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero y el Superintendente de Pensiones han considerado y ponderado las presentaciones, antecedentes y pruebas contenidas y hechas valer en el procedimiento administrativo, llegando al convencimiento que respecto a los 13 casos que se le han imputado a la Investigada, ésta hizo uso de información de afiliados sin la autorización de los mismos, utilizando dichos antecedentes para un fin ilícito, esto es, la obtención de un certificado para llevar a cabo el procedimiento de aceptación de ofertas y selección de modalidad de pensión en infracción a la normativa vigente. Todo lo anterior, vulnerando lo establecido en los incisos 11 y 12 del artículo 61 bis del Decreto Ley N° 3.500, la NCG N° 218 y el Compendio de Normas del Sistema de Pensiones

VIII.2. Respecto del Cargo N° 2: Infracción al número 7 de la Sección IV, a la Sección V, a la Sección VI, el número 2 de la Sección XII de la NCG N° 218 de la CMF y en el Libro III, Título II, Letras E, F, G y M capítulo II del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500 de 1980, por tanto la Investigada, en el periodo de enero a julio de 2018, efectuó en 28 casos, la aceptación de oferta y selección de modalidad de pensión sin la utilización de Certificados de Ofertas SCOMP versión “Originales”.

Que, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero y el Superintendente de Pensiones han considerado y ponderado las presentaciones, antecedentes y pruebas contenidos y hechos valer en el procedimiento administrativo, llegando al convencimiento que se ha verificado la infracción imputada respecto de 28 casos, en los cuales la Investigada utilizó certificados adulterados para la aceptación de ofertas y selección de modalidad de pensión

VIII.3. Que, para determinar el monto de la sanción que se resuelve aplicar, además de la consideración y ponderación de todos los antecedentes incluidos y hechos valer en el procedimiento administrativo, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero y el Superintendente de Pensiones han tenido en consideración los parámetros que establece la legislación aplicable a este procedimiento administrativo, especialmente:

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

ii. En atención a la naturaleza de la infracción, se observa que la Investigada ha obtenido un beneficio económico con motivo de haber hecho uso no autorizado de los datos de sus clientes, así como de certificados versión “Copia Adulterada”, al asegurar y adelantar sus comisiones cerrando en forma anticipada ofertas de pensión en infracción a la norma.

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

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

v. En relación con la existencia de sanciones previas aplicadas a la Investigada por estos Servicios se ha verificado que durante los últimos 5 años a la fecha no se han cursado sanciones a éste.

vi. La capacidad económica de la Investigada. Sobre la base de la información proporcionada por el sistema SCOMP en respuesta al Oficio Reservado N° 27940 de fecha 20 de diciembre de 2018 de la SP, se pudo constatar que durante el año 2017, por concepto de asesoramiento, ventas de rentas vitalicias y retiros programados, presentó un ingreso de UF 2.056,42.

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

VI.3. Sobre la colaboración prestada por la Investigada.

Conforme consta del expediente formado en el presente procedimiento y lo informado por el Fiscal de la Unidad de Investigación de la Comisión para el Mercado Financiero y el Intendente de Fiscalización de Prestadores Públicos y Privados de la Superintendencia de Pensiones, la Investigada colaboró con la investigación efectuada, toda vez que en la etapa de investigación reconoció su participación en los hechos y proporcionó antecedentes que facilitaron la investigación llevada a cabo, acompañado entre otras, cartolas electrónicas correspondientes a su cuenta bancaria y certificados SCOMP proporcionado por el señor Orrego.

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

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

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

1. Aplicar a la señora Magaly Córdova Silva, RUT N°10.321.788-1, la sanción de **MULTA ascendente a 900 Unidades de Fomento**, como resultado de una rebaja del 10% a la multa de 1000 Unidades de Fomento que correspondía aplicar, y **SUSPENSIÓN por 9 meses**, por infracción a lo dispuesto incisos once y doce del artículo 61 bis del D.L. N° 3.500 de 1980 y número 1.1. letra b) de la Norma de Carácter General N° 221 de la CMF, y en el Libro V, Título VIII, Capítulo II, Número 1, Letra b) del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500 de 1980 y número 7 de la Sección IV, a la Sección V, a la Sección VI, el número 2 de la Sección XII de la NCG N° 218 de la CMF y en el Libro III, Título II, Letras E, F, G y M Capítulo II del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500 de 1980.

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

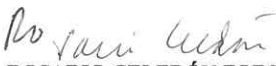
3. El pago de la multa cursada deberá efectuarse en la forma prescrita en el artículo 59 del Decreto Ley N° 3.538 de 1980, conforme su texto reemplazado por el artículo primero de la Ley N° 21.000.

4. El comprobante de pago deberá ser ingresado en las oficinas de esta Comisión para su visado y control, dentro del plazo de cinco días hábiles de efectuado el pago. De no remitirse dichos comprobantes, la Comisión informará a la Tesorería General de la República que no cuenta con el respaldo de pago de las presentes multas, a fin que ésta efectúe el cobro de las mismas.

5. Se hace presente que contra la presente Resolución procede el recurso de reposición establecido en el artículo 69 del Decreto Ley N° 3.538

de 1980, conforme su texto reemplazado por el artículo primero de la Ley N° 21.000, el que debe ser interpuesto ante la Comisión para el Mercado Financiero, dentro del plazo de 5 días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución, y el reclamo de ilegalidad dispuesto en el artículo 71 del D.L. N° 3.538 el que debe ser interpuesto ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago dentro del plazo de 10 días hábiles computado de acuerdo a lo establecido en el artículo 66 del Código de Procedimiento Civil, contado desde la notificación de la resolución que impuso la sanción, que rechazó total o parcialmente el recurso de reposición o desde que ha operado el silencio negativo al que se refiere el inciso tercero del artículo 69.

Anótese, notifíquese, comuníquese y archívese.

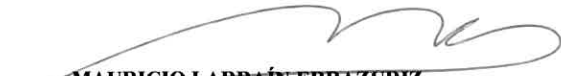

ROSARIO CELEDÓN FORSTER
PRESIDENTE (S)
COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO*


PRESIDENTE
SUBROGANTE


OSVALDO MACÍAS MUÑOZ
SUPERINTENDENTE
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES


SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES


CHRISTIAN EDUARDO LARRAÍN PIZARRO
COMISIONADO
COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO


MAURICIO LARRAÍN ERRAZURIZ
COMISIONADO
COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO


KEVIN NOEL COWAN LOGAN
COMISIONADO
COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO