

**RESOLUCION EXENTA: 1192**  
**Santiago, 14 de febrero de 2022**

**REF.: APLICA SANCIÓN DE MULTA A  
SERVIHABIT S.A. Y CIERRA SIN SANCIÓN,  
PROCEDIMIENTO RESPECTO BCI  
SEGUROS GENERALES S.A.**

---

**VISTOS:**

1) Lo dispuesto en los artículos 3, 5, 20 N°4, 36, 37 y 38, y 52 del Decreto Ley N°3.538 de 1980, que crea la Comisión para el Mercado Financiero; 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°1.857 de 2021; en el Decreto Supremo N°1.207 del Ministerio de Hacienda de 2017; en el Decreto Supremo N°437 del Ministerio de Hacienda de 2018; y en el Decreto Supremo N°1.430 del Ministerio de Hacienda de 2020.

2) Lo dispuesto en el artículo 40 del D.F.L. N° 251, de 1931, sobre “Compañías de seguro, sociedades anónimas y bolsas de comercio”; y Norma de Carácter General N° 330, de 2012, que establece “Normas para la contratación individual y colectiva de seguros asociados a créditos hipotecarios, condiciones mínimas que deberán contemplar las bases de licitación de éstos e información que se deberá entregar a los deudores asegurados.”.

**CONSIDERANDO:**

**I. DE LOS HECHOS**

**I.1. ANTECEDENTES GENERALES**

1. Por Oficio Ordinario N° 51.889, de fecha 23 de octubre de 2020, la ex Intendencia de Seguros (“IS”) de la Comisión para el Mercado Financiero (en adelante, “CMF” o “la Comisión”) informó a la Unidad de Investigación (“UI”) de una denuncia en contra de Servihabit S.A. (en adelante, indistintamente “Servihabit”) y de BCI Seguros Generales S.A. (en adelante, indistintamente “BCI” o “la Aseguradora”), relacionada a posibles infracciones derivadas del proceso de licitación pública colectiva de seguros de incendio, sismo y adicionales, respecto de la cartera de inmuebles sujetos a contratos de arrendamiento con promesa de compraventa y mutuos hipotecarios vigentes, otorgados y/o administrados por Servihabit S.A., para el período 2019-2021, en adelante, licitación pública periodo 2019-2021.

2. Mediante Resolución UI N° 07/2021, de fecha 05 de febrero de 2021, el Fiscal de la Unidad de Investigación inició una investigación con el objeto de determinar si los hechos denunciados podían ser constitutivos de alguna(s) de la(s)



infracción(es) prevista(s) en la Norma de Carácter General N° 330, en la normativa dictada por este Organismo y en otras disposiciones complementarias.

3. Mediante Oficio Reservado UI N° 837, de fecha 10 de agosto de 2021 (“Oficio de Cargos”), que rola a fojas 405 y siguientes del expediente administrativo, el Fiscal formuló cargos a Servihabit y BCI (“Los Investigados”).

4. Con fecha 06 de septiembre de 2021, Servihabit y BCI formularon sus descargos, ambos solicitando ser absueltos de los cargos imputados.

6. Finalmente, mediante Oficio Reservado UI N° 1133, de fecha 28 de octubre de 2021 (“Informe Final”), el Fiscal remitió a este Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero (“Consejo” o “Comisión”), el expediente administrativo correspondiente al Procedimiento Sancionatorio incoado en contra de los Investigados, informando el estado de éste y su opinión fundada acerca de la configuración de las infracciones imputadas en el Oficio de Cargos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 51 inciso 2° del D.L. N°3.538.

## I.2. HECHOS.

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

1. **SERVIHABIT S.A., RUT 96.783.540-4**, tiene como objeto principal la adquisición o construcción de viviendas para darlas en arrendamiento con promesa de compraventa, según lo dispuesto en la Ley N° 19.281 y su normativa complementaria.

2. **BCI SEGUROS GENERALES S.A., RUT 99.147.000-K**, es una compañía de seguros del primer grupo.

3. Entre los años 2013 y 2019, Servihabit llevó a cabo las siguientes licitaciones públicas de los seguros de incendio, sismo y adicionales, para los contratos de arrendamiento con promesa de compraventa y mutuos administrados por ésta, conforme el siguiente detalle:

Vigencia de la Póliza		Cía. Seguros Adjudicataria	Clasificación de Riesgo	Tasa Mensual	Corredor de Seguros	Comisión Corredor
Desde	Hasta					
31/08/2013	31/08/2013	RSA Seguros Chile S.A.	AA	0,0403%	José Andrés Rogers Silva	35%
31/08/2014	31/08/2015	RSA Seguros Chile S.A.	AA	0,0375%	José Andrés Rogers Silva	35%
31/08/2015	28/02/2017	RSA Seguros Chile S.A.	AA	0,0417%	José Andrés Rogers Silva	35%
28/02/2017	28/02/2019	HDI Seguros Generales S.A.	AA-	0,0396%	José Andrés Rogers Silva	28%
01/09/2017	01/03/2019	Seguros Generales Suramericana S.A.	AA	0,0355%	José Andrés Rogers Silva	35%

\* La primera licitación realizada respecto a esta cobertura fue el año 2013.

\*\* En el año 2017, Servihabit realizó dos licitaciones para esta cobertura, correspondiendo la segunda licitación (desde el 01/09/2017 al 01/03/2019), a una cartera independiente que no había sido licitada hasta esa fecha.



4. Con fecha 29 de noviembre de 2018, Servihabit publicó el comienzo del periodo de postulación para la Licitación Pública del Seguro de Incendio, Sismo y Adicionales, para los Contratos de Arrendamiento con Promesa de Compraventa y Mutuos Hipotecarios administrados por ésta, respecto del periodo 2019-2021 (en adelante, indistintamente “la Licitación”).

5. Con fecha 09 de enero de 2019, se llevó a efecto, en forma pública, la apertura de las ofertas presentadas a la Licitación, por el notario público titular de la Cuarta Notaria de Santiago, el Sr. Cosme Fernando Gomila Gatica, concurriendo las siguientes empresas que ofertaron las tasas que a continuación se indican:

Aseguradora Participante	Tasa Mensual IVA incluido	Comisión Corredor
BCI Seguros Generales S.A.	0,0239%	18% + IVA
HDI Seguros S.A.	0,0264%	18% + IVA
Seguros Generales Suramericana S.A.	0,0264%	35% + IVA

6. Con fecha 21 de enero de 2019, Servihabit comunicó a BCI que, en relación a la Licitación, había decidido adjudicar dichos seguros, para el periodo de 24 meses, a contar de las 00,00 horas del día 01 de marzo de 2019, a esa Aseguradora.

En la misma misiva, Servihabit informó a BCI que, de acuerdo a lo establecido en las bases de licitación, ésta determinó nombrar como corredor de seguros, para la Licitación, al Sr. José Rogers Silva, en reemplazo del Sr. Rafael Buzeta, con el que se presentó la Aseguradora.

7. Con fecha 26 de febrero de 2019, BCI comunicó, tanto a esta Comisión como a Servihabit, la imposibilidad de celebrar el contrato referido a la Licitación Pública del Seguro de Incendio, Sismo y Adicionales, para los Contratos de Arrendamiento con Promesa de Compraventa y Mutuos Hipotecarios administrados por Servihabit, periodo 2019-2021, debido a que: (i) *“al tomar contacto con el Corredor de Seguros nombrado [por] la entidad crediticia, Sr. José Andrés Rogers Silva, nos comunicó que no era posible realizar la labor de recaudación de las primas por la comisión ofertada por el corredor incluido en la oferta de BCI Seguros Generales S.A., pues en su opinión era una comisión muy baja y, por lo tanto, debía pactarse una comisión adicional con éste último”;* y (ii) *“el contrato de adjudicación debía firmarse con fecha 11 de febrero del presente año [2019]. Sin embargo, hasta la fecha, la entidad licitante no ha puesto a disposición de esta Compañía aseguradora dicho contrato de adjudicación. En efecto, se nos ha informado que éste no existe”.*

8. Con fecha 26 de febrero de 2019, Servihabit comunicó a la CMF que BCI desistió de la adjudicación del seguro de incendio, sismo y adicionales, informada con fecha 21 de enero de 2019, por lo que adjudicó la Licitación a la compañía Seguros Generales Suramericana S.A., en las condiciones por ella ofrecidas en el correspondiente proceso.”



### I.3. ANTECEDENTES RECOPIADOS DURANTE LA INVESTIGACIÓN.

Durante la investigación, se recopilaron los siguientes elementos probatorios:

**1. Oficio Reservado N° 51.889, de fecha 23 de octubre de 2020, remitido por la División Control Entidades No Aseguradoras de la CMF a la UI.**

Mediante Oficio Reservado N° 51.889, la División Control Entidades No Aseguradoras de este Servicio, remitió su denuncia interna, adjuntando los siguientes documentos:

1	07.12.2018	OFORD N° 32.835 a Servihabit S.A.
2	17.12.2018	Respuesta de Servihabit S.A a OFORD N° 32.835
3	18.12.2018	Respuesta de Servihabit S.A a OFORD N° 32.835
4	18.12.2018	OFORD N° 34.081 a Servihabit S.A.
5	19.12.2018	Respuesta de Servihabit S.A a OFORD N° 34.081
6	20.12.2018	Carta de Servihabit S.A
7	10.01.2019	Carta de Servihabit S.A
8	11.01.2019.	OFORD N° 1.116 a Servihabit S.A.
9	21.01.2019	Cartas de Servihabit S.A
10	26.02.2019	Cartas de Servihabit S.A
11	28.02.2019	OFORD N°6.245 a Servihabit S.A.
12	01.03.2019	Respuesta de Servihabit S.A. a Oficio N° 6.245
13	12.03.2019	OFORD N°7.425 a BCI Seguros
14	19.03.2019	Respuesta de BCI Seguros a OFORD N° 7.425
15	30.05.2019	OFORD N°16.232 a BCI Seguros
16	03.06.2019	Respuesta de BCI Seguros a OFORD N° 16.232
17	15/07/2019	Minuta N° 059 de DSSG
18	25.02.2020	Minuta N°106 de Área Jurídica

**2. Publicación del llamado a licitación pública de seguros de incendio y adicional de terremoto de mutuos hipotecarios y contratos de arrendamiento de vivienda con promesa de compraventa, realizado por Servihabit en el diario La Segunda, con fecha 29 de noviembre de 2018.**

Con fecha 29 de noviembre de 2018, Servihabit hizo público el llamado a licitación para asegurar con cobertura de incendio y adicional de terremoto, para el período de 24 meses, contado desde el 1° de marzo de 2019, la cartera de deudores de contratos de arrendamiento de vivienda con promesa de compraventa que administra.

Como parte de los requisitos de postulación, la publicación de Servihabit disponía que *“La compañía de seguros podrá ofertar con la intervención de uno o más corredores de seguros.”*



**3. Oficios Ordinarios N° 32.835, de fecha 07 de diciembre de 2018, y N° 34.081, de fecha 18 de diciembre de 2018, remitidos por este Servicio a Servihabit.**

Mediante los oficios en mención, este Servicio formuló observaciones a las bases de licitación presentadas por Servihabit, cuya versión final dispuso del siguiente cronograma general del proceso:

Evento	Fecha Desde	Fecha Hasta
Publicación Aviso y Carta SVS y SBF	29-11-2018	29-11-2018
Entrega de Bases e Información	29-11-2018	10-12-2018
Envío Consultas sobre Bases	29-11-2018	10-12-2018
Respuesta de consultas	10-12-2018	20-12-2018
Envío Ofertas Cías. en sobre cerrado	20-12-2018	09-01-2019
Apertura de Ofertas	09-01-2019	09-01-2019
Comunicación Resultado Licitación y Adjudicación	21-01-2019	21-01-2019
Publicación de resultados	24-01-2019	24-01-2019
Firma de contrato	11-02-2019	11-02-2019

**4. Acta notarial, suscrita por el Sr. Cosme Gomila Gatica, Notario Público titular de la Cuarta Notaría de Santiago, de fecha 09 de enero de 2019.**

Con fecha 09 de enero de 2019, el notario público, Sr. Cosme Gomila, certificó que, en esa misma fecha, *se llevó a efecto en forma pública la apertura de las ofertas, respecto de las Bases de Licitación de “SEGUROS DE INCENDIO, SISMO Y ADICIONALES ASOCIADO A CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO CON PROMESA DE COMPRAVENTA Y MUTUOS HIPOTECARIOS VIGENTES ADMINISTRADOS POR SERVIHABIT S.A. [sic], concurriendo las siguientes empresa [sic], y ofertando la tasa que a continuación se indica:*

1.- *COMPAÑÍA DE SEGUROS HDI SEGUROS S.A.*

TASA %	% Comisión Corredor
0,0264.-	18%

2.- *SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.*

TASA %	% Comisión Corredor
0,0264.-	35%

3.- *COMPAÑÍA DE SEGUROS BCI SEGUROS GENERALES S.A.*

TASA %	% Comisión Corredor
0,0239.-	18%

**5. Presentación de fecha 21 de enero de 2019, remitida por Servihabit a BCI.**

Por presentación de fecha 21 de enero de 2019, Servihabit informó a BCI que, *“en relación a la licitación pública del seguro de Incendio, Sismo y Adicionales para los contratos de Arrendamiento con Promesa de Compraventa y Mutuos Hipotecarios administrados por nuestra sociedad, esta ha decidido adjudicar dichos seguros para*



el período de 24 meses, a contar de las 00,00 horas del día 01 de Marzo de 2019 a BCI Seguros Generales S.A.

(...) De acuerdo a lo establecido en las bases de licitación, Servihabit S.A. ha determinado nombrar como corredor de seguros para esta licitación al señor José Andrés Roger Silva.”

**6. Presentaciones de Servihabit de fechas 10 y 21 de enero de 2019, informando a este Servicio, los resultados de la Licitación.**

**7. Publicación de resultados de la Licitación realizada por Servihabit en el diario La Segunda, con fecha 24 de enero de 2019.**

A este respecto, Servihabit publicó que, “en la forma día y hora estipulados en las Bases de Licitación, esto es el 09 de Enero de 2019, a las 12:00 hrs. se procedió a la apertura de los sobres de ofertas y levantamiento del Acta de este proceso ante el Notario Público, Sr. Cosme Fernando Gomila Gatica, recibándose ofertas de las siguientes Compañías, con las respectivas tasas que a continuación se indican:

Aseguradora Participante	Tasa Mensual IVA incluido	Comisión Corredor
BCI Seguros Generales S.A.	0,0239%	18% + IVA
HDI Seguros S.A.	0,0264%	18% + IVA
Seguros Generales Suramericana S.A.	0,0264%	35% + IVA

La Compañía que se adjudicó la Licitación y a la cual se le han asignado los seguros de la cartera es: BCI Seguros Generales S.A.”

**8. Presentaciones de BCI, de fecha 26 de febrero de 2019, remitidas a este Servicio y Servihabit.**

Con fecha 26 de febrero de 2019, BCI comunicó, tanto a esta Comisión como a Servihabit, la imposibilidad de celebrar el contrato referido a la Licitación Pública del Seguro de Incendio, Sismo y Adicionales, para los Contratos de Arrendamiento con Promesa de Compraventa y Mutuos Hipotecarios administrados por Servihabit, periodo 2019-2021, debido a que: (i) “al tomar contacto con el Corredor de Seguros nombrado [por] la entidad crediticia, Sr. José Andrés Rogers Silva, nos comunicó que no era posible realizar la labor de recaudación de las primas por la comisión ofertada por el corredor incluido en la oferta de BCI Seguros Generales S.A., pues en su opinión era una comisión muy baja y, por lo tanto, debía pactarse una comisión adicional con éste último”; y (ii) “el contrato de adjudicación debía firmarse con fecha 11 de febrero del presente año [2019]. Sin embargo, hasta la fecha, la entidad licitante no ha puesto a disposición de esta Compañía aseguradora dicho contrato de adjudicación. En efecto, se nos ha informado que éste no existe”.

**9. Presentación de Servihabit, de 26 de febrero de 2019, dirigida a este Servicio.**

Con fecha 26 de febrero de 2019, Servihabit comunicó a la CMF que tomó conocimiento que BCI desistió de la adjudicación del seguro de



incendio, sismo y adicionales, informada con fecha 21 de enero de 2019, por las razones que expone en su carta de igual fecha, respecto de la cual planteó lo siguiente:

1. *En cuanto al corredor de seguros asignado por CSGBCI [Compañía de Seguros Generales BCI] en su oferta Servihabit ejerció su facultad legal de solicitar el cambio de la persona propuesta designando en su reemplazo al corredor don José Andrés Rogers Silva. Por razones que desconocemos CSGBCI no logró llegar a un acuerdo con este corredor de seguros, aparentemente en aspectos relacionados con la recaudación de prima, circunstancia que no nos fue comunicada oficialmente y en la que nos cupo participación alguna.*

2. *En relación a la supuesta inexistencia del contrato para establecer las condiciones de esta licitación que CSGBCI plantea en su carta entendemos que con base en la costumbre, su remisión y elaboración es de la adjudicataria, siendo este un aspecto no definido en las bases ni en la normativa. No obstante ello, actuando de manera colaborativa, Servihabit ofreció a CSGBCI preparar el borrador del contrato, el cual no alcanzó a enviárseles puesto que nos informaron que no perseverarían en esta adjudicación. De todas formas, con fecha 13 de Febrero de 2019 se nos había informado que el número de la póliza para los seguros de Incendio, Sismo y Adicionales de Servihabit era la WP 9904658-9.*

*Habiendo desistido CSGBCI de esta adjudicación, por razones ajenas a nuestra intervención y responsabilidad, corresponde de acuerdo establecido en punto III.3 N° 6 de la Norma de Carácter General N° 330 adjudicar la licitación al oferente, en este caso la compañía Seguros Generales Suramericana S.A., en las condiciones por ella ofrecidas en el proceso de licitación. Tal adjudicación se realiza a esta compañía teniendo presente que su Clasificación de Riesgo es AA, lo que le da prioridad respecto a otra compañía que ofreció la misma tasa y cuya Clasificación de Riesgo es AA- conforme así lo establecen las normas reglamentarias.”*

En esta presentación también, Servihabit acompañó las comunicaciones por las que informó a BCI los resultados de la licitación pública y en que esta última informó su desistimiento de la misma.

**10.Oficio Reservado UI N° 36, de fecha 13 de enero de 2021, enviado por la UI a BCI.**

Por este oficio, la Unidad de Investigación requirió a BCI remitir la siguiente información:

1. *Oferta económica y demás antecedentes presentados por BCI Seguros Generales S.A. en la licitación pública del seguro de incendio, sismo y adicionales, periodo 2019-2021, para los contratos de arrendamiento con promesa de compraventa y mutuos hipotecarios administrados por la sociedad Servihabit S.A., adjudicada inicialmente a la sociedad de su gerencia, con fecha 21 de enero de 2019.*

2. *Detalle de las gestiones realizadas por BCI Seguros Generales S.A., para concretar el contrato de adjudicación asociado a la licitación pública de seguros mencionada en el número anterior, adjudicada inicialmente a la sociedad de su gerencia, con fecha 21 de enero de 2019, teniendo en consideración el plazo prescrito en el*



número 1 de la Sección III.4 de la Norma de Carácter General N° 330, incluyendo todos los antecedentes que respalden dichas gestiones.

**11.Oficio Reservado UI N° 37, de fecha 13 de enero de 2021, enviado por la UI a Servihabit.**

Por este oficio, se requirió la siguiente información:

1. *Detalle de gestiones realizadas por Servihabit S.A., para suscribir el contrato de adjudicación asociado a la licitación pública del seguro de incendio, sismo y adicionales, periodo 2019-2021, para los contratos de arrendamiento con promesa de compraventa y mutuos hipotecarios administrados por esa sociedad, adjudicada inicialmente a BCI Seguros Generales S.A., con fecha 21 de enero de 2019, teniendo en consideración el plazo prescrito en el número 1 de la Sección III.4 de la Norma de Carácter General N° 330, incluyendo todos los antecedentes que respalden dichas gestiones.*

2. *Detalle de los motivos que tuvo la sociedad de su gerencia para sustituir el corredor de seguros incluido en la oferta adjudicada inicialmente a BCI Seguros Generales S.A., en la licitación pública de seguros mencionada en el número anterior, acompañando todos los antecedentes que respalden su explicación.*

3. *Detalle de las gestiones y/o negociaciones sostenidas con el corredor José Andrés Roger Silva, para determinar las condiciones de sus servicios, incluyendo tanto la definición de sus obligaciones y de su comisión de intermediación, remitiendo todos los antecedentes que respalden dichas tratativas.*

**12.Respuesta de Servihabit al Oficio Reservado UI N° 37, recibida con fecha 20 de enero de 2021.**

Con fecha 20 de enero de 2021, Servihabit dio respuesta al Oficio Reservado UI N° 37, adjuntando los antecedentes que la respaldaban.

Así, respecto de “los motivos que tuvo la sociedad (...) para sustituir el corredor de seguros incluido en la oferta adjudicada inicialmente a BCI Seguros Generales S.A.”, Servihabit señaló, en lo principal, que “(...) debe tenerse presente que la sustitución del corredor de seguros corresponde al ejercicio de una facultad o derecho de la institución crediticia, contemplado en el N° 3 inciso 2° del artículo 40 del DFL 251 (...) Lo propio se reglamenta en el N° 7 del Capítulo III.3 que contiene las Normas para la Adjudicación de los Seguros [Norma de Carácter General N° 330] (...) Ambas normas dan cuenta que a la institución crediticia licitante le asiste el derecho o facultad de sustituir al corredor de seguros, tratándose en la especie de un derecho o facultad de carácter potestativo, no requiriendo la norma legal ni la reglamentaria que la desarrolla, otro requisito que cumplir los presupuestos objetivos allí indicados, en especial, no requiere invocar causa ni dar fundamento a la determinación, requisito que, de exigirse, excedería largamente las previsiones del texto de la ley. El ejercicio de tal derecho o facultad potestativa se encuentra empero sujeto a la obvia condición que el corredor designado acepte el cargo, pues no se trata de una función legalmente obligatoria.

(...) A mayor abundamiento esa designación, no debiendo sustentarse en causa alguna, no hay inconveniente en manifestar que tuvo como



*fundamento simplemente que el mismo corredor había desempeñado esa función en forma correcta a propósito de la misma cartera, que conocía su composición y que se trataba y trata de un profesional que ejerce esta actividad por más de treinta años.*

*No obstante, y ejercida la facultad legal, tomamos conocimiento que el corredor no aceptó la remuneración ofrecida por el adjudicatario en su oferta, cuestión que ese profesional estaba en su derecho a plantear. Lamentablemente la compañía optó por desistirse de la adjudicación, adoptando una decisión unilateral e inconsulta, basada en razones exógenas en las que ésta compañía no tuvo ninguna intervención más que ejercer el citado derecho o facultad legal. Si bien nuestra institución tenía ese derecho o facultad y el ejercerla estaba bajo la esfera de sus posibilidades, no estaba en su control ni tenía posibilidad de incidencia alguna en la decisión de la compañía adjudicataria de desistirse de su oferta, situación sorpresiva que expuso a nuestros clientes a un grave perjuicio que pudimos oportunamente evitar (...)*

*Por su parte, en cuanto a “las gestiones y/o negociaciones sostenidas con el corredor José Andrés Roger Silva, para determinar las condiciones de sus servicios, incluyendo tanto la definición de sus obligaciones y de su comisión de intermediación”, Servihabit indicó, en lo pertinente, que “(...) debe reiterarse el contexto de la situación, en cuanto a que la primera compañía adjudicataria del seguro optó por desistirse unilateralmente de la adjudicación del contrato a esa época perfeccionada, aduciendo razones que a Servihabit no constaban, en las que no tuvo intervención alguna y que en nuestro concepto pudieron y debieron haber sido resueltas en su momento por las partes incumbentes.*

*(...) Debe tenerse presente que la designación del Corredor señor Rogers Silva no fue efectuada por Servihabit S.A., sino que por la compañía oferente “Seguros Generales Suramericana S.A.”, la cual así lo contempló expresamente en su oferta, persona que entendemos que cumplía y cumple con todos los requisitos legales y reglamentarios para desempeñar esas funciones y que lo había hecho correctamente a propósito de la misma cartera, que asimismo se había adjudicado anteriormente la misma compañía.*

*(...) Por consiguiente y relación a su consulta, los términos y condiciones de los servicios del corredor, la definición de sus obligaciones y el importe de su comisión, corresponden exclusivamente a la relación contractual entre dicho profesional y la empresa aseguradora adjudicataria, que reflejan los acuerdos arribados entre esas partes con base en los términos de la oferta, extremos respecto de los cuales esta compañía es por completo ajena.”*

**13.Respuesta de BCI al Oficio Reservado UI N° 36/2021, recibida con fecha 20 de enero de 2021.**

Con fecha 20 de enero de 2021, BCI respondió el Oficio Reservado UI N°36, adjuntado la siguiente información:

1. *Bases de licitación del seguro de incendio, sismo y adicionales, período 2019-2021, para los contratos de arrendamiento con promesa de compraventa y mutuos hipotecarios administrados por la sociedad Servihabit S.A.*
2. *Oferta económica presentada por BCI Seguros Generales S.A.*
3. *Carta de adjudicación de 21.01.2019.*



4. Carta enviada por BCI Seguros Generales S.A. a Servihabit S.A. de 26.02.2019.
5. Carta enviada por BCI Seguros Generales S.A. a esta Comisión de 26.02.2019.
6. OFORD N° 7425 de 12.03.2019.
7. Respuesta a OFORD N° 7425 de 19.03.2019.
8. OFORD N° 16232 de 30.05.2019.
9. Respuesta a OFORD N° 162323 de 04.06.2019.

Asimismo, respecto “de las gestiones realizadas por BCI Seguros Generales S.A., para concretar el contrato de adjudicación asociado a la licitación pública de seguro” en mención, señaló, en lo principal, que “Con fecha 21 de enero de 2019 se nos comunicó la adjudicación de la licitación pública del seguro de incendio, sismo y adicionales, período 2019-2021 (...) En dicha carta se nos comunica además que Servihabit S.A. ha determinado nombrar corredor de seguros para esta licitación al Sr. José Andrés Roger [sic] Silva.

Posteriormente, el corredor de seguros nombrado por la entidad crediticia nos comunica que debía pactarse una comisión adicional en el contrato de seguro, pues la comisión ofertada por el corredor de BCI Seguros Generales S.A. no era suficiente para realizar la labor de recaudación de primas encomendada.

En efecto, el día 6 de febrero de 2019 en reunión sostenida en nuestras oficinas, el Sr. José Andrés Roger [sic] Silva le manifestó al subgerente de canales masivos Sr. José Tomás Luhrs una comisión de 30% que correspondía a la comisión histórica para esta cuenta.

Es importante insistir que la compañía jamás ha desconocido la facultad que le asiste a Servihabit S.A. de reemplazar al corredor de seguros conforme a la normativa vigente. Sin embargo, la entidad licitante no tiene la facultad de modificar la comisión de intermediación considerada en la oferta.

Con la finalidad de aclarar esta situación y suscribir el contrato de seguro se sostuvieron varias reuniones con la entidad licitante, en las cuales se le solicitó respetar la oferta en los términos presentados sin alteración de ningún tipo, y poner a disposición a la brevedad posible el contrato de seguro que debíamos suscribir a más tardar el 11 de febrero de 2019.

Pues bien, la entidad licitante se negó a lo solicitado. Servihabit S.A. en su calidad de entidad licitante nunca puso a disposición el referido contrato, por lo cual, fue imposible para mi representada suscribir el contrato de seguro colectivo en los plazos estipulados, el cual insistimos, se nos informó que debía suscribirse alterando y/o modificando la comisión del corredor.

Luego, con fecha 19 y 25 de febrero de 2019 se llevaron a cabo nuevas reuniones en las cuales, esta compañía aseguradora insistió en que de acuerdo con el calendario de Licitación (...) el contrato debía firmarse con fecha 11 de febrero de 2019, sin embargo, hasta esa fecha la entidad licitante no había puesto a disposición el contrato.

En consideración a lo anterior, y ante las reiteradas negativas de Servihabit S.A., es que con fecha 26 de febrero de 2019 BCI Seguros Generales S.A.



*remite a Servihabit S.A. una carta informando formalmente la imposibilidad a la que se enfrentó esta compañía aseguradora, puesto que esa entidad licitante no puso a disposición el referido contrato de seguro colectivo para su suscripción, es más se nos informó que no existía.*

*(...) En síntesis, no hubo por parte de BCI Seguros Generales S.A. una negativa a firmar el contrato de seguro colectivo, sino que por el contrario mi representada en todo momento instó por la suscripción del contrato en los términos licitados.”*

**14.Oficio Reservado UI N° 143, de fecha 23 de febrero de 2021, enviado por la UI a BCI.**

Por este oficio, la Unidad de Investigación requirió a BCI remitir la siguiente información:

*1. Detalle de personas de BCI Seguros Generales S.A., que participaron de la reunión sostenida con fecha 19 de febrero de 2020, en dependencias de Servihabit S.A., en que habrían asistido, al menos, el corredor de seguros, Sr. José Andrés Rogers, y el entonces gerente general de Servihabit S.A., el Sr. Jorge Lalande. Asimismo, para que precise las materias discutidas y/o acordadas en dicha oportunidad.*

*2. Detalle de personas de BCI Seguros Generales S.A., que participaron de la reunión sostenida con fecha 25 de febrero de 2020, en que habría asistido, al menos, el director de Servihabit S.A., el Sr. Carlos Marín Varas. Asimismo, para que precise las materias discutidas y/o acordadas en dicha oportunidad.*

*3. Detalle de cualquier otra reunión sostenida entre personas de BCI Seguros Generales S.A. y Servihabit S.A., especificando personas involucradas y materias tratadas, en razón de la licitación pública del seguro de incendio, sismo y adicionales, período 2019-2021, para los contratos de arrendamiento con promesa de compraventa y mutuos hipotecarios administrados por la sociedad Servihabit S.A.*

**15.Declaración del Sr. José Rogers Silva, de fecha 23 de febrero de 2021.**

Con fecha 23 de Febrero de 2021, el Sr. José Rogers Silva, corredor de seguros, prestó declaración ante funcionarios de la Unidad de Investigación, ocasión en la que, consultado acerca de *“su designación como corredor de seguros de la cartera de seguros de incendio, sismo y adicionales, periodo 2019-2021, para los contratos de arrendamiento con promesa de compraventa y mutuos hipotecarios administrados por Servihabit S.A., detallando las negociaciones sostenidas con dicha empresa para la determinación de las condiciones de sus servicios y, particularmente, de su comisión de intermediación”*; respondió:

*“No recuerdo haber participado de ninguna negociación, ni con Servihabit ni con la compañía de seguros. Se siguió con lo habitual.*

*Aquí me propuso Servihabit. No recuerdo que Servihabit me haya presentado las condiciones previas.*



*Recuerdo que hubo una discrepancia respecto de la comisión. BCI ganó la licitación fijando una comisión más baja, en donde ellos habían propuesto otro corredor.*

*BCI me pedía que hiciera la cobranza y me pusieron una comisión más baja. Les dije que no hacía la cobranza y que nunca la he hecho. No recuerdo con quién hablé en ese momento. Les dije que mi comisión era un 35%; algo que le dije a todas las compañías que me habían consultado previo a la licitación. Todas las otras compañías se presentaron con esa comisión, salvo ellos, quienes no me llamaron antes de la licitación, sino que después. No hubo contraoferta al respecto y ellos luego solo avisaron que se había desistido.”*

*A su turno consultado por “las razones por las que solicitó a BCI Seguros Generales S.A., aumentar la comisión de intermediación de la oferta económica adjudicada respecto de la cartera de seguros de incendio, sismo y adicionales, para los contratos de arrendamiento con promesa de compraventa y mutuos hipotecarios administrados por Servihabit S.A., así como la participación de esta última en dichas tratativas”; el Sr. Rogers indicó, en lo que interesa, lo siguiente:*

*“(…) Además de que tenía que hacer la cobranza, la comisión era menor a lo que se había informado a todas las compañías que habían participado en la licitación, quienes me habían llamado como corredor para preguntarme la comisión.*

*Respecto de la decisión de Servihabit, de cambiar de corredor, asumo que he tenido una buena atención en mis gestiones como corredor.”*

**16. Respuesta de BCI al Oficio Reservado UI N° 143, recibida con fecha 03 de marzo de 2021.**

Con fecha 03 de marzo de 2021, BCI respondió el Oficio Reservado UI N° 143, remitiendo la información requerida.

Así, respecto de “la reunión sostenida con fecha 19 de febrero de 2019”, BCI señaló que ésta se llevó a cabo “con el corredor Sr. José Andrés Roger [sic] Silva y el Gerente General de Servihabit S.A., Sr. Jorge Lalande, en dependencias de Servihabit S.A.

*A esa reunión asistió por parte de BCI Seguros el Sr. José Tomás Luhrs Berger, Subgerente de Canales Masivos y la abogada de nuestra Fiscalía Javiera Rosas Garrido. Dada la relevancia de dicha reunión solicitamos la presencia de nuestros asesores externos, por lo cual, adicionalmente concurrió a dicha reunión la abogada Neva Benavides Hernández.*

*Sobre las materias discutidas en dicha oportunidad, esta Compañía aseguradora planteó a ambos que reconocía el derecho de Servihabit de cambiar de corredor, sin embargo, debía mantener la comisión propuesta en la adjudicación, que ascendía a 18%, por lo que no nos era posible pagar un 30% de comisión propuesta por el corredor al señor Luhrs en reunión de 6 de febrero de 2019.*



*Además, en dicha reunión se les reiteró que la entidad licitante Servihabit S.A. debía poner a disposición de la Compañía el contrato correspondiente y reiteramos nuestra disposición a firmar dicho contrato en los términos señalados en la oferta adjudicada con la comisión de 18%.*

*Por su parte, el corredor de seguros reiteró que el 30% correspondía a la comisión histórica que le cobraba a Servihabit y que no intermediaría la póliza por una comisión inferior.*

*En tanto, Servihabit manifestó que no modificaría su postura en cuanto a reemplazar al corredor, ni en cuanto a la comisión que debía pagársele, a saber, un 30%.”*

*Por su parte, en cuanto a “la reunión sostenida con fecha 25 de febrero de 2019”, BCI indicó, en lo pertinente, que ésta se realizó con el “director de Servihabit S.A., Sr. Carlos Marín, en dependencias de Bci Seguros Generales S.A. A esa reunión asistió por parte de BCI Seguros el Sr. Roberto Haramboure G., Gerente de Finanzas, Administración y GG.PP. y la Fiscal de ésta, Srta. M. Isabel Schmitz B.*

*En dicha ocasión le expresamos al señor Marín las dificultades que se habían presentado hasta esa fecha para cumplir con la oferta, en particular, la propuesta de alza de la comisión del corredor señor Rogers y la falta de disposición de parte de Servihabit S.A. de celebrar el contrato en los términos señalados en la oferta, la que nunca envió ni puso a disposición de la Compañía el contrato de adjudicación de acuerdo con el calendario de Licitación (...), el que señalaba que dicho contrato debía firmarse con fecha 11 de febrero de 2019. Como hemos dicho, se nos informó que éste no existía y que a su juicio debía ser redactado por esta parte.”*

**17.Oficio Reservado UI N° 239, de fecha 16 de marzo de 2021, enviado por la UI a Seguros Generales Suramericana S.A.**

Por este oficio, la Unidad de Investigación requirió a Seguros Generales Suramericana S.A. remitir la siguiente información:

*1. Detalle de contratos colectivos que Seguros Generales Suramericana S.A. ha suscrito con la sociedad Servihabit S.A., incluyendo, a lo menos, y por cada contrato, información de coberturas incluidas, vigencia de la póliza, monto total asegurado, tasa de prima mensual, monto total de prima recaudada, número total de siniestros, monto total indemnizado, administración de la póliza (incluyendo información del corredor, de los servicios comprendidos y del porcentaje de comisión considerada) y forma de adjudicación.*

*2. Oferta económica y demás antecedentes presentados por Seguros Generales Suramericana S.A., en la licitación pública del seguro de incendio, sismo y adicionales, período 2019-2021, para los contratos de arrendamiento con promesa de compraventa y mutuos hipotecarios administrados por Servihabit S.A.*

*3. Detalle de personas de Seguros Generales Suramericana S.A., que participaron del proceso de licitación pública del seguro de incendio, sismo y adicionales, período 2019-2021, para los contratos de arrendamiento con promesa de*



*compraventa y mutuos hipotecarios administrados por Servihabit S.A., considerando tanto la etapa de postulación como de suscripción del contrato colectivo correspondiente, incluyendo, a lo menos, dirección de correo electrónico y cargo que ostenta en la Compañía.*

**18.Respuesta de Seguros Generales Suramericana S.A. al Oficio Reservado UI N° 239/2021, recibida con fecha 25 de marzo de 2021.**

Con fecha 25 de marzo de 2021, Seguros Generales Suramericana S.A. respondió el Oficio Reservado UI N° 239, remitiendo la información requerida, considerando, entre otros antecedentes, las siguientes pólizas colectivas contratadas con Servihabit S.A. para la cobertura de incendio y sismo:

<b>Póliza</b>	<b>Vigencia</b>
3633415	2010-2011
3821808	2011-2012
4063168	2012-2013
4373375	2013-2014
4635181	2014-2015
4876825	2015-2017
5549511	2017-2019
6103562	2019-2021
6807925	2021-2022

**19.Declaración de la Sra. María Isabel Schmitz Bielefeldt, de fecha 30 de marzo de 2021.**

Con fecha 30 de marzo de 2021, la Sra. María Schmitz Bielefeldt, fiscal de BCI, prestó declaración ante funcionarios de la Unidad de Investigación, ocasión en la que, consultada acerca de *“su participación en la licitación pública y correspondiente adjudicación inicial por parte de BCI, del seguro de incendio, sismo y adicionales, periodo 2019-2021, para los contratos de arrendamiento con promesa de compraventa y mutuos hipotecarios administrados por Servihabit S.A.”*; respondió, en lo que interesa, lo siguiente:

*“Personalmente, no tuve una participación en la licitación. El equipo que trabaja conmigo revisa las licitaciones, en particular, en este caso, el abogado Felipe de la Fuente, pero no vi personalmente la licitación.*

*(...) Esta licitación se la adjudicó BCI con un corredor de seguros que no fue el que posteriormente designó Servihabit, no obstante, esa compañía decidió modificar al mismo, algo permitido en la normativa; cambios que no pueden realizarse a nivel de otras condiciones, por ejemplo, de la comisión del corredor. Pevio a la firma del contrato, el corredor se acercó a la Compañía a señalarlos [sic] que él haría el servicio de corredor de la cuenta, pero por un 30% de comisión, que era lo que históricamente se le había pagado, y no por un 18%.*

*El licitante tiene el derecho de cambiar al corredor y, en ese sentido, él ejerció dicho derecho, no obstante, no puede cambiar las condiciones asociadas al mismo. (...)*”



A su turno requerida “Para que señale las gestiones que, según le constan, fueron realizadas por BCI para concretar el contrato de adjudicación asociado a la licitación pública del seguro de incendio, sismo y adicionales, para el periodo 2019-2021, para los contratos de arrendamiento con promesa de compraventa y mutuos hipotecarios administrados por Servihabit S.A.”; señaló, en lo pertinente, lo siguiente:

“Una vez ya fue la reunión que se sostuvo con ellos en febrero de 2019 [entre el gerente general de Servihabit, Sr. Lalande, y los funcionarios de BCI, Sr. Luhrs y Sra. Rozas] (...) hubo una segunda reunión, con el Sr. Carlos Marín, parte del directorio de Servihabit, en la que estuve presente yo junto al Sr. Roberto Haramboure Galaz, gerente de finanzas, en nuestras dependencias, en la que el Sr. Marín planteó, básicamente, su disposición para cerrar el contrato con el derecho de cambiar al corredor, pero con la comisión del 30% y no del 18% (monto ofrecido por el corredor con el que BCI se había presentado).

No recuerdo lo que el Sr. Marín señaló respecto del cambio de las condiciones del corredor, en cuanto a los fundamentos para el cambio de la comisión. Ahora bien, cuando se le consultó respecto del envío del contrato para su firma, éste señaló que no se demoraba nada en enviarnos el mismo para su suscripción. (...)”

## 20. Declaración del Sr. José Luhrs Berger, de fecha

30 de marzo de 2021.

Con fecha 30 de marzo de 2021, el Sr. José Luhrs Berger, exsubgerente de negocios masivos de BCI, prestó declaración ante funcionarios de la Unidad de Investigación, ocasión en la que, consultado acerca de “su participación en la licitación pública y correspondiente adjudicación inicial por parte de BCI, del seguro de incendio, sismo y adicionales, periodo 2019-2021, para los contratos de arrendamiento con promesa de compraventa y mutuos hipotecarios administrados por Servihabit S.A.”; respondió, en lo que interesa, lo siguiente:

“(…) Días después de adjudicado el proceso de licitación a BCI, me contactó el Sr. Rogers, quien no quiso enviar correos ni conversar telefónicamente. Quiso contactarse presencialmente, en donde me expuso que el corredor sería él, pero que con la comisión que estaba en nuestra oferta económica, no le alcanzaba para realizar la recaudación; al respecto, solo le mencioné que no estuve en el proceso de tarificación, pero que entendía que el valor ofertado incluía los servicios señalados.

Dado lo anterior, comenzamos conversaciones y nos reunimos con personas de Servihabit, a quienes les planteamos el problema. Cuando nos reunimos dos veces con Servihabit, específicamente con el gerente general, Sr. Jorge Lalande (en la primera reunión también estuve [sic] presente el Sr. Rogers y otra persona, no recuerdo el nombre), en sus oficinas, junto a dos personas del área de fiscalía, en que se nos planteó que la función de recaudación es del corredor, tiene tal valor y tales funciones. Le comentamos que ese detalle no iba dentro de la licitación, sino que solo debe hacerse cargo del mismo.

Antiguamente no se licitaban las cuentas y luego se acotó la información a la comisión del corredor. Creo que buscaban que el proceso de recaudación se le pagase a Servihabit [a] través del corredor. Se presionaba mucho respecto de la forma en que querían llevar a cabo la gestión de corretaje y sus condiciones.



*La segunda reunión, sin el Sr. Rogers, fue un poco más dura por parte de Servihabit, respecto de realizar el protocolo y cerrar la adjudicación.*

*Con el análisis interno de BCI, considerando la presión para realizar el proceso de cierta forma y asumir costos que no estaban considerados en la licitación, ni técnicamente, se decidió retirar la oferta y notificar a la CMF al respecto. (...)*

**21. Declaración del Sr. Carlos Marín Varas, de fecha 13 de abril de 2021.**

Con fecha 13 de abril de 2021, el Sr. Carlos Marín Varas, presidente y director de Servihabit S.A, prestó declaración ante funcionarios de la Unidad de Investigación, ocasión en la que, consultado acerca de *“su participación en la licitación pública del seguro de incendio, sismo y adicionales, periodo 2019-2021, para los contratos de arrendamiento con promesa de compraventa y mutuos hipotecarios administrados por Servihabit S.A.”*; respondió:

*“Siempre estuve en antecedente de lo que estaba ocurriendo, y tuve una reunión con una señora que se juntó conmigo por parte del BCI con la cual tuvimos una controversia respecto a quien debía redactar el contrato, mi postura era que BCI debía redactar el contrato y la postura de BCI era que debíamos hacerlo nosotros. En dicha discusión me comprometí a remitirles un modelo o borrador del contrato y enviárselos, pero ese mismo día BCI desistió de la licitación.*

*Después de esa reunión BCI envió una carta de desistimiento a Servihabit en la que informó que se desistía de la licitación. Nunca tuve claro el motivo del desistimiento, pero remitieron una carta a la CMF en la que señalaban los motivos. Y nosotros también enviamos dicha carta inmediatamente a la CMF.*

*Lo que sucede es que iba una abogada por parte de BCI, y yo soy abogado, por eso participe de la reunión, al parecer no era abogado de BCI si no que un abogado externo. También creo que participo [sic] el gerente general de Servihabit.*

*Yo y en general el directorio no participa en este proceso, es un proceso muy reglado y automático que realizan los funcionarios de la compañía y a nosotros simplemente se nos informan los resultados de las licitaciones. Generalmente tampoco participamos en la elaboración de las bases de licitación.”*

A su turno, se le preguntó al Sr. Marín por *“la designación del Sr. José Andrés Rogers Silva, como corredor de seguros de la cartera de seguros de incendio, sismo y adicionales, periodo 2019-2021, para los contratos de arrendamiento con promesa de compraventa y mutuos hipotecarios administrados por Servihabit S.A.”*; a lo que éste indicó, en lo que interesa, lo siguiente:

*“Él ha sido corredor hace mucho tiempo y el corredor ofrecido por BCI no lo conocimos nunca. Yo no sé si BCI estaba de acuerdo con el corredor, nosotros le enviamos el cambio del corredor con el que comúnmente trabajábamos.*



*En la reunión anterior al desistimiento de BCI, el problema no era con el nombramiento del corredor, si no con quien redactaría el contrato licitado, nosotros suponíamos que debía ser BCI.*

*Se le informó a BCI el cambio de corredor, luego de que ganaran la licitación. También se informó de su nombramiento al corredor. La carta enviada a BCI decía que se había adjudicado la licitación y que proponíamos al Sr. Rogers como corredor. (...)"*

*Asimismo, requerido "Para que detalle las reuniones que, según le constan, sostuvo Servihabit con BCI Seguros Generales S.A. y/o con el corredor de seguros, Sr. José Rogers, en el contexto de la licitación pública del seguro de incendio, sismo y adicionales, periodo 2019-2021, para los contratos de arrendamiento con promesa de compraventa y mutuos hipotecarios administrados por Servihabit S.A., así como su participación en las mismas y las materias tratadas en ellas."; el Sr. Marín señaló, en lo pertinente, lo siguiente:*

*"Puede haber existidos [sic] reuniones entre BCI y el Sr. Rogers, pero no lo sé, me imagino que sí. Yo creo que se deben haber reunido porque nosotros lo nombramos como corredor y por ello me imagino que fue a conversar con BCI, no sé si fue a instancias nuestras.*

*El Sr. Roger fue notificado de que lo nombramos como corredor, por lo que me imagino que realizó gestiones con BCI. No tuvimos ninguna reunión o gestión con el corredor propuesto por BCI.*

*Nosotros no vemos la comisión del corredor, pero tenemos claro que no se puede modificar las condiciones de la comisión propuesta en la licitación por BCI.*

*Yo creo que el Sr. Rogers fue nombrado sin consultarle, debido que una vez que se define quien gana la licitación nosotros debemos informar de inmediato el cambio de corredor a la compañía que ganó la licitación. No recuerdo como llego [sic] el Sr. Rogers a asesorar a Servihabit, pero ha sido el corredor permanente de dicha cartera*

*Que yo sepa, no participamos en ninguna relación entre el corredor y BCI, nosotros conocemos el problema que existió entre el corredor y BCI, pero lo supimos con posterioridad.*

*El motivo de la reunión en la que yo participe, que creo fue motivada por nosotros, era porque no se había celebrado el contrato y teníamos el riesgo de quedarnos sin cobertura, por lo que nuestro interés era que se celebrara a la brevedad.*

*Lo que yo hice, fue generar un "copy paste" de la póliza que teníamos con anterioridad para enviar un borrador a BCI, sé que trabajé [sic] en el borrador y creo que lo envié, pero no recuerdo bien. BCI se desistió luego de la reunión. (...)"*

**22.Oficio Reservado UI N° 347/2021, de fecha 19 de abril de 2021, enviado por la UI a Servihabit S.A.**



Por este oficio, la Unidad de Investigación requirió a Servihabit *“El detalle de información asociada a las licitaciones públicas de los seguros de incendio, sismo y adicionales, para los contratos de arrendamiento con promesa de compraventa y mutuos hipotecarios administrados por Servihabit S.A., efectuadas desde el año 2011 a la fecha:*

- *Período licitado.*
- *Condicionado general del seguro (Código POL).*
- *Vigencia de la póliza colectiva.*
- *Compañía de seguros adjudicataria.*
- *Clasificación de riesgo de compañía de seguro adjudicataria, al momento de la adjudicación.*
- *Tasa de prima mensual adjudicada, expresada como porcentaje del monto asegurado de los riesgos licitados.*
- *Corredor de seguros designado para la administración de la póliza colectiva.*
- *Porcentaje de comisión del corredor de seguros, expresada como porcentaje de la prima.”*

**23.Respuesta de Servihabit al Oficio Reservado UI N° 347, recibida con fecha 26 de abril de 2021.**

Con fecha 26 de abril de 2021, Servihabit respondió el Oficio Reservado UI N° 347, remitiendo la información requerida. Al respecto, informó que *“La primera licitación realizada respecto a esta cobertura fue el año 2013”, se observa que, en todos los periodos licitados, el corredor asignado a la cartera fue el Sr. José Andrés Rogers Silva, con una comisión de intermediación del 35% –con excepción de la segunda licitación del año 2017, con cobertura desde el 01 de septiembre de 2017 al 01 de marzo de 2019, respecto de “una cartera independiente que no era licitada por SERVIHABIT hasta esta fecha”, en que se estableció una comisión de intermediación del 28%.”.*

**II. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.**

**II.1. CARGOS FORMULADOS.**

En virtud de los hechos descritos precedentemente, a través del **Oficio Reservado UI N°837, de fecha 10 de agosto de 2021**, que rola a fojas 405 del expediente administrativo, el Fiscal de la Unidad de Investigación formuló cargos a los Investigados, en los siguientes términos:

*“1)Respecto de **Servihabit S.A.**, por:*

*i. Incumplimiento al inciso final del N° 3 del artículo 40 del D.F.L. N° 251 y al N° 7 de la Sección III de la NCG N° 330, al haber determinado el cambio del corredor propuesto en la oferta económica de BCI Seguros Generales S.A., presentada en la Licitación Pública del Seguro de Incendio, Sismo y Adicionales, para los Contratos de Arrendamiento con Promesa de Compraventa y Mutuos Hipotecarios administrados por ésta, respecto del periodo 2019-2021, al momento de haberse adjudicado el seguro, sin procurar que el corredor mantuviera la misma comisión considerada en la oferta adjudicada.*



ii. Incumplimiento del deber prescrito en el N°1 de la Sección III.4 de la NCG N° 330, al no celebrar el contrato adjudicado en las condiciones ofertadas por BCI Seguros Generales S.A., en la Licitación Pública del Seguro de Incendio, Sismo y Adicionales, para los Contratos de Arrendamiento con Promesa de Compraventa y Mutuos Hipotecarios administrados por ésta, respecto del periodo 2019-2021, en un plazo de 20 días contados desde la fecha de adjudicación de la respectiva licitación.

2) Respecto de **BCI Seguros Generales S.A.**, por:

i. Incumplimiento del deber prescrito en el N°1 de la Sección III.4 de la NCG N° 330, al no celebrar el contrato adjudicado en la Licitación Pública del Seguro de Incendio, Sismo y Adicionales, para los Contratos de Arrendamiento con Promesa de Compraventa y Mutuos Hipotecarios administrados por ésta, respecto del periodo 2019-2021, en un plazo de 20 días contados desde la fecha de adjudicación de la respectiva licitación.”

## II.2. ANÁLISIS DE LOS HECHOS CONTENIDOS EN EL

### OFICIO DE CARGOS.

En el Oficio de Cargos, el Fiscal de la Unidad de Investigación efectuó el siguiente análisis:

*“Con fecha 29 de noviembre de 2018, Servihabit publicó, en el diario La Segunda, el comienzo del periodo de postulación para la Licitación Pública del Seguro de Incendio, Sismo y Adicionales para los Contratos de Arrendamiento con Promesa de Compraventa y Mutuos Hipotecarios administrados por dicha sociedad, para el periodo 2019-2021.*

*La Licitación fue adjudicada, con fecha 09 de enero de 2019, a la Compañía de Seguros BCI Seguros Generales S.A., quien ofertó una tasa mensual, IVA incluido, de 0,0239%, así como una comisión al corredor de seguros, Sr. Rafael Buzeta, de 18%, IVA incluido.*

*Servihabit informó a BCI, con fecha 21 de enero de 2019, los resultados de la adjudicación, agregando que, en uso de sus facultades establecidas en las bases de licitación, determinó nombrar como corredor de seguros al Sr. José Rogers Silva, corredor que había trabajado anteriormente con ellos, en reemplazo del Sr. Buzeta, con el que se había presentado BCI.*

*En tal contexto, de acuerdo a la declaración del Sr. José Luhrs, exsubgerente de canales masivos de BCI, con fecha 06 de febrero de 2019, éste se reunió con el Sr. José Roger, en dependencias de la Aseguradora, instancia en la que este último “expuso que el corredor sería él, pero que con la comisión que estaba en nuestra oferta económica, no le alcanzaba para realizar la recaudación; al respecto, solo le mencioné que no estuve en el proceso de tarificación, pero que entendía que el valor ofertado incluía los servicios señalados.”*

*Si bien el Sr. Rogers señaló en su declaración, que no recuerda “haber participado de ninguna negociación, ni con Servihabit ni con la compañía de*



*seguros [BCI].”, sí afirmó que “hubo una discrepancia respecto de la comisión. BCI ganó la licitación fijando una comisión más baja, en donde ellos habían propuesto otro corredor.*

*BCI me pedía que hiciera la cobranza y me pusieron una comisión más baja. Les dije que no hacía la cobranza y que nunca la he hecho. No recuerdo con quién hablé en ese momento. Les dije que mi comisión era un 35%; algo que le dije a todas las compañías que me habían consultado previo a la licitación. Todas las otras compañías se presentaron con esa comisión, salvo ellos, quienes no me llamaron antes de la licitación, sino que después. No hubo contraoferta al respecto y ellos luego solo avisaron que se había desistido”*

*Posteriormente, de acuerdo a información proporcionada por la Aseguradora, con fecha 19 de febrero de 2020, se llevó a cabo una nueva reunión, esta vez entre los Sres. Rogers, Jorge Lalande –exgerente general de Servihabit–, José Luhrs y la Sra. Javiera Rosas Garrido –abogada de la fiscalía de BCI–, en que la Aseguradora habría planteado “que reconocía el derecho de Servihabit de cambiar de corredor, sin embargo, debía mantener la comisión propuesta en la adjudicación, que ascendía a 18%, por lo que no nos era posible pagar un 30% de comisión propuesta por el corredor al señor Luhrs en reunión de 6 de febrero de 2019.”*

*Respecto de ello, BCI señaló que, en dicha reunión, “el corredor de seguros reiteró que el 30% correspondía a la comisión histórica que le cobraba a Servihabit y que no intermediaría la póliza por una comisión inferior.*

*En tanto, Servihabit manifestó que no modificaría su postura en cuanto a reemplazar al corredor, ni en cuanto a la comisión que debía pagársele, a saber, un 30%.”*

*Por último, la Aseguradora también mencionó que, con fecha 25 de febrero de 2019, se sostuvo una reunión con el Sr. Carlos Marín –director de Servihabit–, en que participaron, por parte de BCI, el Sr. Roberto Haramboure –gerente de finanzas– y la Sra. María Isabel Schmitz –fiscal–, en que se habría expresado “al señor Marín las dificultades que se habían presentado hasta esa fecha para cumplir con la oferta, en particular, la propuesta de alza de la comisión del corredor señor Rogers y la falta de disposición de parte de Servihabit S.A. de celebrar el contrato en los términos señalados en la oferta, la que nunca envió ni puso a disposición de la Compañía el contrato de adjudicación de acuerdo con el calendario de Licitación (...), el que señalaba que dicho contrato debía firmarse con fecha 11 de febrero de 2019.”*

*Respecto de la reunión antes señalada, el Sr. Marín indicó, en su declaración, que “El motivo de la reunión en la que yo participé, que creo fue motivada por nosotros, era porque no se había celebrado el contrato y teníamos el riesgo de quedarnos sin cobertura, por lo que nuestro interés era que se celebrara a la brevedad.*

*(...) Nosotros no tenemos nada que ver con la comisión del Sr. Rogers, el corredor lo paga la compañía de seguro. Servihabit no tiene interés en que la comisión del corredor sea más alta, porque a nosotros no nos afecta la comisión que fije el corredor. Yo creo que puede ser que el corredor haya cobrado más caro, pero nosotros no estamos relacionados a dichas negociaciones.*



*En la reunión de la que participé, el único tema fue quién redactaba la póliza.”*

*No obstante ello, BCI, con fecha 26 de febrero de 2019, informó, tanto a Servihabit como a esta Comisión, la imposibilidad de celebrar el contrato referido a la Licitación Pública del Seguro de Incendio, Sismo y Adicionales, para los Contratos de Arrendamiento con Promesa de Compraventa y Mutuos Hipotecarios administrados por Servihabit, periodo 2019-2021, debido a que: (i) “al tomar contacto con el Corredor de Seguros nombrado [por] la entidad crediticia, Sr. José Andrés Rogers Silva, nos comunicó que no era posible realizar la labor de recaudación de las primas por la comisión ofertada por el corredor incluido en la oferta de BCI Seguros Generales S.A., pues en su opinión era una comisión muy baja y, por lo tanto, debía pactarse una comisión adicional con éste último”; y (ii) “el contrato de adjudicación debía firmarse con fecha 11 de febrero del presente año [2019]. Sin embargo, hasta la fecha, la entidad licitante no ha puesto a disposición de esta Compañía aseguradora dicho contrato de adjudicación. En efecto, se nos ha informado que éste no existe”.*

*Al respecto, cabe precisar que el inciso final del N° 3 del artículo 40 del D.F.L. N° 251, prescribe que **“La entidad crediticia podrá sustituir al corredor incluido en la oferta adjudicada, manteniendo la misma comisión de intermediación considerada en dicha oferta, siempre y cuando ello esté previsto en las bases.”** (lo destacado no es original).*

*De igual forma, la NCG N° 330, en el N° 7 de su Sección III.3, dispone que **“La entidad crediticia, al momento de adjudicar el seguro, podrá sustituir al corredor de seguros incluido en la oferta adjudicada por uno de su elección, manteniendo la misma comisión de intermediación considerada en dicha oferta, siempre y cuando ello esté previsto en las bases de licitación y el corredor de seguros reemplazante cumpla los requisitos establecidos en éstas y en el punto III.2.12. anterior”** (énfasis agregado).*

*En efecto, las bases de licitación preparadas por Servihabit definen, en el apartado “Servicio de Corredores” de su Sección II, que **“SERVIHABIT S.A. al momento de adjudicar el seguro, podrá sustituir al corredor de seguros incluido en la oferta adjudicataria por uno de su elección, manteniendo la misma comisión de intermediación considerada en la oferta, siempre y cuando el reemplazante cumpla con los requisitos exigidos en la norma de carácter general N° 330.”** (lo destacado no es original).*

*Así, dicha disposición, expresada tanto en el artículo 40 del D.F.L. N° 251, como en el N° 7 de la Sección III.3 de la NCG N° 330 y en las propias bases de licitación del proceso en cuestión, establece claramente que la entidad crediticia, en este caso, Servihabit, solo podrá sustituir al corredor de seguros incluido en la oferta adjudicada, al momento de adjudicar el seguro, si es que el corredor propuesto mantiene la misma comisión de intermediación propuesta en la oferta respectiva.*

*Por lo tanto, si bien Servihabit está en lo correcto al señalar que, sobre la base de las facultades que le otorga la normativa y las bases de la Licitación, podía cambiar el corredor de seguros presentado por BCI, lo cierto es que ésta debió velar porque las condiciones de su propuesta se mantuvieran acorde a la oferta adjudicada a la Aseguradora; esto es, con una comisión de intermediación del 18%.*



*En tal contexto, debe considerarse que, conforme la información entregada tanto por BCI como por el Sr. Rogers, este último no estuvo de acuerdo con la comisión de intermediación establecida por la Aseguradora, en su oferta adjudicada de licitación, señalando que su comisión “era un 35%; algo que le dije a todas las compañías que me habían contactado previo a la licitación.”*

*Ahora bien, Servihabit señaló, en su respuesta al Oficio Reservado UI N° 37, que “tomamos conocimiento que el corredor no aceptó la remuneración ofrecida por el adjudicatario en su oferta, cuestión que ese profesional estaba en su derecho de plantear. (...) Si bien nuestra institución tenía ese derecho o facultad [de cambiar de corredor] y el ejercerla estaba bajo la esfera de sus posibilidades, no estaba en su control ni tenía posibilidad de incidencia alguna en la decisión de la compañía adjudicataria de desistirse de su oferta (...).”*

*No obstante ello, conforme la facultad que otorga la normativa a Servihabit de cambiar el corredor de seguros incluido en la oferta adjudicada, dicha entidad debía hacerlo manteniendo la comisión de intermediación considerada en la misma –como única forma en que tal facultad fuera ejercida debidamente–, particularmente para evitar riesgos en la suscripción del contrato de licitación, ya que, tal como señaló la misma entidad crediticia, se “expuso a nuestros clientes a un grave perjuicio”.*

*Es la propia entidad la que reconoce los requisitos a cumplir conforme dicha facultad normativa, al señalar, en su respuesta al Oficio Reservado UI N° 37, que “Ambas normas [D.F.L. N° 251 y NCG N° 330] dan cuenta que a la institución crediticia licitante le asiste el derecho o facultad de sustituir al corredor de seguros, tratándose en la especie de un derecho o facultad de carácter potestativo, **no requiriendo la norma legal ni la reglamentaria que la desarrolla, otro requisito que cumplir los presupuestos objetivos allí indicados (...).**” (énfasis agregado).*

*Es más, de acuerdo a los antecedentes recopilados, Servihabit pudo anticipar que, con el nombramiento del Sr. Rogers, se corría el riesgo de discrepancia en la comisión de intermediación, en tanto éste había sido corredor de la cartera de dicha entidad, al menos, desde el año 2013, manteniendo constantemente una comisión del 35%, en cuatro procesos de licitación distintas.*

*De este modo, es posible determinar que Servihabit infringió el inciso final del N° 3 del artículo 40 del D.F.L. N° 251, así como el N° 7 de la Sección III.3 de la NCG N° 330, toda vez que, al momento de adjudicar el seguro, determinó la sustitución del corredor de seguros, previamente establecido en la oferta adjudicada, sin procurar que su cambio no generara una modificación en la comisión de intermediación dispuesta en la oferta respectiva, como ocurrió en los hechos.*

*Asimismo, las discrepancias generadas en la comisión de intermediación, a raíz de la exigencia de cambio de corredor por parte de Servihabit, en desatención de las condiciones adjudicadas en la oferta de BCI, derivó en que el contrato adjudicado por dicha aseguradora, en la correspondiente licitación, no fuera celebrado en el plazo de 20 días contados desde la fecha de adjudicación, como así fue definido tanto en sus propias bases de licitación como en el N° 1 de la Sección III.4 de la NCG N° 330.*



*En efecto, el N° 1 de la Sección III.4 de la NCG N° 330, dispone que “Los contratos entre la entidad crediticia y las compañías adjudicatarias del seguro, **deberán celebrarse en un plazo no mayor a 20 días contados desde la fecha de adjudicación de la licitación.** En caso que el contrato no conste por escritura pública, un ejemplar deberá ser protocolizado en la misma notaría en que se procedió a la apertura de las ofertas. El contrato siempre deberá ser suscrito por la compañía y la entidad crediticia.” (énfasis añadido); disposición que fue replicada en la Sección III de las bases de licitación preparadas por Servihabit, respecto de los seguros en cuestión.*

*En consecuencia, y considerando los antecedentes recopilados por esta Unidad, tanto Servihabit como BCI, en tanto partícipes del contrato en cuestión –como entidad crediticia licitante y compañía adjudicataria del seguro, respectivamente–, incumplieron la disposición que les obligaba a celebrar el contrato en un plazo de 20 días contados desde la fecha de adjudicación, por lo que les concierne responsabilidad en la infracción al N° 1 de la Sección III.4 de la NCG N° 330.”.*

### **II.3. DESCARGOS**

Mediante presentación de fecha 06 de septiembre de 2021, Servihabit S.A. evacuó sus descargos.

Asimismo, mediante presentación de fecha 06 de septiembre de 2021, BCI Seguros Generales S.A. evacuó sus descargos.

### **II.4. MEDIOS DE PRUEBA APORTADOS POR LOS INVESTIGADOS EN EL PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO.**

**1.** Mediante Oficio Reservado UI N° 952/2021, de fecha 07 de septiembre de 2021, se decretó la apertura de un término probatorio de 15 días hábiles.

**1.1.** Durante la vigencia del término probatorio, la defensa de Servihabit sólo hizo valer prueba documental.

**1.2.** La prueba documental acompañada por Servihabit, fue la siguiente:

**1.2.1.** *Copia del correo electrónico enviado por don Jorge Lalande (ex gerente general de Servihabit S.A.) a don José Tomás Luhrs Berger, con fecha 29 de enero de 2019 a las 12:53 horas.*

**1.2.2.** *Copia del correo electrónico enviado por don José Tomás Luhrs Berger (subgerente de Negocios Masivos de BCI a dicha fecha), entre otros, a don Jorge Lalande, con fecha 13 de febrero de 2019 a las 12:35 horas.*

**1.2.3.** *Copia de escritura pública otorgada con fecha 01.03.2019 en la Notaría de Santiago de don Álvaro González Salinas, contentiva del “Contrato Colectivo de Seguro de Incendio, Sismo y Adicionales, para Mutuos Hipotecarios y*



*Contratos de Arrendamiento con Promesa de Compraventa de Vivienda Administrados por Servihabit S.A y Seguros Generales Suramericana S.A”.*

**1.2.4.** *Copia de carta de fecha 21 de enero de 2019, con atención al señor Mario Gacitúa Swett, de BCI Seguros Generales S.A., remitida por Servihabit S.A. a través del entonces Gerente General don Jorge Lalande, en el cual “Se comunica resultado licitación del seguro de incendio, sismo y adicionales 2019-2021” y se informa asimismo la propuesta del señor José Andrés Rogers Silva como corredor intermediario.*

**1.2.5.** *Copia de carta de fecha 26 de febrero de 2019, en mérito de la cual BCI Seguros Generales S.A. retira unilateralmente su oferta ya previamente adjudicada y perfeccionada el día 21 de enero de 2019.*

**1.2.6.** *Acta Notarial de la Notaria de Santiago de don Cosme Fernando Gomila Gatica de fecha 09.01.2019 que contiene la pública apertura de las ofertas respecto a las Bases de Licitación de “Seguro de Incendio, Sismo y Adicionales Asociado a Contratos de Arrendamiento con Promesa de Compraventa y Mutuos Hipotecarios Vigentes Administrados por Servihabit S.A.”, junto con sus documentos asociados, entre otros, las ofertas recibidas.*

**1.3.** Durante la vigencia del término probatorio, la defensa de BCI hizo valer tanto prueba documental como testimonial.

**1.4.** La prueba documental acompañada por BCI, fue la siguiente:

**1.4.1.** *Bases de Licitación Pública de seguros de incendio, sismo y adicionales asociados a contratos de arrendamiento con promesa de compraventa y mutuos hipotecarios vigentes otorgados y/o administrados por Servihabit S.A.*

**1.4.2.** *Carta de adjudicación de fecha 21 de enero de 2019.*

**1.4.3.** *Ticket#20190204221190, que da cuenta de las gestiones de implementación de la póliza N° 9904658 – 9 que correspondería a la póliza madre de la licitación para Servihabit.*

**1.4.4.** *Carta remitida por BCI Seguros Generales S.A. dirigida a esta Comisión para el Mercado Financiero de fecha 26 de febrero de 2019.*

**1.4.5.** *Carta dirigida por BCI Seguros Generales S.A. a Servihabit de fecha 26 de febrero de 2019.*

**1.4.6.** *Planilla Excel con el detalle de las pólizas adjudicadas a BCI Seguros Generales S.A. período 2015-2021.*



**1.4.7.** *Bases de Licitación Seguro Colectivo de Incendio y Coberturas Adicionales Cartera de Créditos Hipotecarios Banco Security para el período 2018-2020.*

**1.4.8.** *Carta de Adjudicación de Licitación Póliza de Incendio sin sismo y otras coberturas adicionales para Cartera Hipotecaria Banco Security de fecha 22 de mayo de 2018.*

**1.4.9.** *Correo electrónico de fecha 5 de junio de 2018, mediante el cual, se remite a BCI Seguros Generales S.A. el borrador de contrato correspondiente a adjudicación de Licitación Póliza de Incendio sin sismo y otras coberturas adicionales para Cartera Hipotecaria Banco Security.*

**1.4.10.** *Bases de Licitación Seguro Incendio y Coberturas Complementarias Banco Ripley para el período 2018-2020.*

**1.4.11.** *Carta de Adjudicación de Licitación Seguro Incendio y Coberturas Adicionales asociados a Créditos Hipotecarios Banco Ripley, de fecha 20 de agosto de 2018.*

**1.4.12.** *Correo electrónico de fecha 23 de agosto de 2018 mediante el cual, se remite a BCI Seguros Generales S.A. el borrador de contrato correspondiente a adjudicación Licitación Seguro Incendio y Coberturas Adicionales asociados a Créditos Hipotecarios Banco Ripley.*

**1.4.13.** *Bases de Licitación Seguro Colectivo de Incendio y Coberturas Adicionales Penta Hipotecario Administradora de Mutuos Hipotecarios S.A. período 2018-2020.*

**1.4.14.** *Carta de Adjudicación de Penta Hipotecario Administradora de Mutuos Hipotecarios S.A de 16 de noviembre de 2018.*

**1.4.15.** *Cadena de correo electrónicos que dan cuenta del envío del contrato por parte de Penta con fecha 21 de noviembre de 2018.*

**1.4.16.** *Bases de Licitación Pública Llamado 2018. Póliza Colectiva de Incendio y Coberturas Complementarias Hipotecaria La Construcción.*

**1.4.17.** *Carta de Adjudicación de Licitación Pública para la contratación de la Póliza Colectiva de Seguro de Hipotecaria La Construcción S.A., de fecha 16 de noviembre de 2018.*

**1.4.18.** *Cadena de correos electrónicos que dan cuenta de la preparación y envío y preparación de los contratos por Hipotecaria la Construcción, el que fue enviado finalmente con fecha 4 de diciembre de 2018.*

**1.4.19.** *Bases de Licitación Pública Póliza Colectiva de Incendio/Incendio y Sismo asociada a Créditos Hipotecarios Banco de Crédito e Inversiones para el período 2019-2021.*



**1.4.20.** *Carta de Adjudicación de Licitación Banco de Crédito e Inversiones de fecha 6 de mayo de 2019.*

**1.4.21.** *Bases de Licitación Seguro Colectivo de Incendio, Coberturas Adicionales y Sismo de Cartera de Mutuos Hipotecarios Agente Administrador de Mutuos Hipotecarios Andes S.A. para el período 2019-2020.*

**1.4.22.** *Carta de Adjudicación de Agente Administrador de Mutuos Hipotecarios Andes S.A. de fecha 26 de abril de 2019.*

**1.4.23.** *Correo electrónico de fecha 2 de mayo de 2019, mediante el cual, se remite a BCI Seguros Generales S.A. el borrador de contrato correspondiente a adjudicación Licitación Agente Administrador de Mutuos Hipotecarios Andes S.A.*

**1.4.24.** *Bases de Licitación Pública Pólizas Colectivas de Incendio e Incendio, Sismo y Coberturas Adicionales asociadas a cartera de deudores hipotecarios Scotiabank Chile para el período 2019-2020.*

**1.4.25.** *Carta de adjudicación de Licitación Scotiabank Chile de fecha 25 de abril de 2019.*

**1.4.26.** *Cadena de correos que da cuenta de la preparación y envío del contrato por parte de la entidad licitante.*

**1.4.27.** *Bases de Licitación Pública Póliza Colectiva de Incendio, Sismo y Otras Coberturas Adicionales asociada a cartera de deudores Banderarrollo Sociedad de Leasing Inmobiliario S.A. para el período 2019-2020.*

**1.4.28.** *Carta de Adjudicación de Licitación Banderarrollo Sociedad de Leasing Inmobiliario S.A. de fecha 20 de junio de 2019.*

**1.4.29.** *Cadena de correos electrónicos, mediante los cuales, se remite a BCI Seguros Generales S.A. el borrador de contrato correspondiente a adjudicación Licitación Banderarrollo Sociedad de Leasing Inmobiliario S.A. y posteriormente se gestiona su firma.*

**1.4.30.** *Bases De Licitación Pública para la Contratación Colectiva De Seguro De Incendio e Incendio Mas Sismo Asociada A Créditos Hipotecarios Banco Falabella para el período 2019-2021.*

**1.4.31.** *Carta de Adjudicación Banco Falabella.*

**1.4.32.** *Cadena de correos electrónicos, mediante los cuales, se remite a BCI Seguros Generales S.A. el borrador de contrato correspondiente a adjudicación Licitación Banco Falabella.*



**1.4.33.** *Bases de Licitación Póliza Colectiva de Incendio y Sismo y Póliza Colectiva de Incendio y Adicionales con Sismo asociadas a créditos hipotecarios Banco BICE para el período 2020-2021.*

**1.4.34.** *Carta de adjudicación de Banco Bice de fecha 22 de abril de 2020.*

**1.4.35.** *Cadena de correos electrónicos, mediante los cuales, se remite a BCI Seguros Generales S.A. el borrador de contrato correspondiente a adjudicación Licitación Banco Bice.*

**1.4.36.** *Bases de Licitación Seguro Colectivo de Incendio, Coberturas Adicionales y sismo de Cartera de Mutuos Hipotecarios Agente Administrador de Mutuos Hipotecarios Andes S.A. para el período 2020-2021.*

**1.4.37.** *Carta de Adjudicación de Agente Administrador de Mutuos Hipotecarios Andes S.A. de fecha 29 de abril de 2020.*

**1.4.38.** *Cadena de correos electrónicos mediante los cuales, se remite a BCI Seguros Generales S.A. el borrador de contrato correspondiente a adjudicación Licitación Agente Administrador de Mutuos Hipotecarios Andes S.A.*

**1.4.39.** *Bases de Licitación Pública Póliza Colectiva de Incendio, Sismo Y Otras Coberturas Adicionales asociada a cartera de deudores Banderarrollo Sociedad de Leasing Inmobiliario S.A. para el período 2020-2022.*

**1.4.40.** *Carta de Adjudicación de Banderarrollo Sociedad de Leasing Inmobiliario S.A.*

**1.4.41.** *Correo electrónico de fecha 1 de junio de 2020, mediante el cual, se remite a BCI Seguros Generales S.A. el borrador de contrato correspondiente a adjudicación Licitación Banderarrollo Sociedad de Leasing Inmobiliario S.A.*

**1.4.42.** *Bases de Licitación Seguro Colectivo de Incendio y Coberturas Adicionales Cartera de Créditos Hipotecarios Banco Security para el período 2020-2021.*

**1.4.43.** *Carta de Adjudicación de Banco Security de fecha 20 de mayo de 2020.*

**1.4.44.** *Correo electrónico de fecha 2 de junio de 2020, mediante el cual, se remite a BCI Seguros Generales S.A. el borrador de contrato correspondiente a adjudicación Licitación Banco Security.*

**1.4.45.** *Bases de Licitación Póliza Colectiva Seguro de Incendio, Sismo y Otras Coberturas Adicionales asociada a Créditos Hipotecarios Bice Hipotecaria Administradora de Mutuos Hipotecarios S.A. para el período 2021-2023.*



**1.4.46.** *Carta de Adjudicación de Bice Hipotecaria Administradora de Mutuos Hipotecarios S.A. de fecha 12 de abril de 2021.*

**1.4.47.** *Correo electrónico de fecha 29 de abril de 2021, mediante el cual, se remite a BCI Seguros Generales S.A. el borrador de contrato correspondiente a adjudicación Bice Hipotecaria Administradora de Mutuos Hipotecarios S.A.*

**1.4.48.** *Bases de Licitación Pública para la contratación del Seguro de Incendio asociado a Contratos de Mutuos Hipotecarios otorgados por Administradora de Mutuos Hipotecarios M & V S.A. para el período 2021-2023.*

**1.4.49.** *Carta de Adjudicación de Licitación Administradora de Mutuos Hipotecarios M & V S.A. de fecha 29 de julio de 2021.*

**1.4.50.** *Cadena de correos electrónicos, mediante los cuales, se remite a BCI Seguros Generales S.A. el borrador de contrato correspondiente a Administradora de Mutuos Hipotecarios M & V S.A.*

**1.4.51.** *Bases de Licitación Póliza Colectiva de Incendio/Incendio y Sismo asociada Créditos Hipotecarios del Banco de Crédito e Inversiones para el período 2021-2023.*

**1.4.52.** *Carta de Adjudicación de Licitación Banco de Crédito e Inversiones.*

**1.4.53.** *Correo electrónico mediante el cual Banco de Crédito e Inversiones remite borrador de contratos, de fecha 25 de mayo de 2021.*

**1.5.** La prueba testimonial rendida por la defensa der BCI, fue la siguiente:

**1.5.1.** Con fecha 24 de septiembre de 2021, se tomó declaración al Sr. José Tomás Luhrs, ex subgerente de negocios masivos de BCI, quien, al consultársele por su participación en la licitación pública y correspondiente adjudicación del seguro de incendio, sismo y adicionales, período 2019-2021, para los contratos de arrendamiento con promesa de compraventa y mutuos hipotecarios administrados por Servihabit S.A., indicó:

*“Tuvo dos partes, porque tuve una primera consulta. La persona que en BCI llevaba esas licitaciones se llama Pamela Ortega, ella participaba en eso, y me consultó si yo conocía al corredor asociado (Sr. Rogers), a lo que respondí que ni yo ni el gerente comercial, Rodrigo Heredia, conocíamos a ese corredor, por lo tanto propusimos ir con otro. Como había que presentar la propuesta, consultamos con un corredor amigo, que tenía negocios con BCI, y le propusimos el negocio (Rafael Buzeta), en las condiciones que habíamos planificado. Desconozco cómo Pamela Ortega tuvo conocimiento de la existencia del Sr. Rogers como corredor. Esto fue una etapa previa a la formulación de la propuesta. Después, una vez que Pamela Ortega presentó las ofertas formalizadas, yo intervine una vez que fue adjudicado. En ese caso, mi unidad de negocio –masivos-, se hizo cargo de ese negocio, por lo tanto, éramos los*



*responsables de emitir las pólizas y mantener comunicación con el cliente, para dejar conectada la compañía.”*

Luego, al preguntársele *si recibió algún requerimiento escrito por parte de Servihabit, para que BCI remitiera las pólizas del seguro, el testigo respondió:*

*“Recibí un requerimiento por el que se solicitaba el número de la póliza, por correo electrónico, lo que fue enviado.”, reconociendo que se refiere al correo de fecha 29 de enero de 2019, enviado por el Sr. Lalande, y a su respuesta de fecha 13 de febrero de 2019.*

De igual forma, respecto de *si recuerda él personalmente, o alguien de BCI, haber enviado físicamente, o por correo electrónico, el contenido de la póliza a Servihabit, y en la afirmativa, su contenido, el Sr. Luhrs señaló:*

*“No lo recuerdo. Posterior al correo del Sr. Lalande, donde se nos solicita recibir al Sr. Rogers en nuestras oficinas, existió una reunión con el Sr. Rogers, en donde nos solicitó si podíamos de alguna manera aumentar la comisión de intermediación, porque con la comisión adjudicada de un 18% no alcanzaba a realizar la recaudación. El Sr. Rogers fue designado por Servihabit como corredor después de la adjudicación.”*

A su turno, requerido *Para que detalle las personas de BCI Seguros Generales S.A., que participaron de la reunión sostenida con fecha 19 de febrero de 2019, en que habría asistido, al menos, el gerente general de Servihabit S.A., el Sr. Jorge Lalande y el corredor de seguros Sr. José Andrés Rogers Silva. Asimismo, para que precise las materias discutidas en dicha oportunidad, el Sr. Luhrs respondió:*

*“Las personas que estuvieron por el lado de BCI, incluyéndome, fueron Javiera Rosas y Neva Benavides. Los temas tratados fueron la imposibilidad de poder cambiar la oferta pública realizada en esta licitación. En esa reunión nos dijeron que, si no estaba considerada la recaudación, pensando que había que aumentar la comisión para lograr la recaudación, cómo lo íbamos a realizar (eso lo planteé yo o bien la abogada que me acompañó). Aclaremos que el corredor con que nos presentamos, el cual por el 18% de comisión, estaba dispuesto a realizar la recaudación. Frente a eso, el Sr. Lalande nos dijo que la compañía –BCI Seguros- se podría hacer cargo de la recaudación, a lo cual se respondió que efectivamente se podría hacer cargo de la recaudación, pero solamente de los seguros asociados a los créditos hipotecarios, que es lo que corresponde.*

*En la primera reunión no surgió ningún acuerdo.”*

Consultado, el testigo precisó no recordar *si el corredor propuesto, Sr. Buzeta, se haría cargo de la recaudación, ni que haya sido incorporada la recaudación en la oferta de BCI, desde el punto de vista de ver la documentación, porque hubo conversaciones con el Sr. Buzeta.*

Asimismo, se le solicitó al Sr. Luhrs detallar *las personas de BCI Seguros Generales S.A., que participaron de la reunión sostenida con fecha 25*



de febrero de 2019, en que habría asistido, al menos, el director de Servihabit S.A., el Sr. Carlos Marín Varas. Asimismo, para que precise las materias discutidas en dicha oportunidad, específicamente si el Sr. Carlos Marín manifestó su disposición a respetar los términos de la adjudicación y enviar el contrato de seguro, a lo que éste respondió:

*“En esa reunión recuerdo que estuvo el Sr. Roberto Haramboure, por parte de BCI, y la Fiscal, quien es María Isabel Schmitz. Por Servihabit no había nadie más, sólo el Sr. Carlos Marín. La reunión fue en la oficina de Roberto Haramboure de BCI. El tema a tratar era que se cumpliera con llevar a cabo una negociación, para ver si habían puntos de acuerdo, para emitir la póliza, ya que no habíamos llegado a acuerdo en ese sentido. Creo que la carta en donde se está avisando tanto a la CMF como a Servihabit, que la oferta había caducado, fue antes o en una fecha muy cercana. No hubo acuerdo en esa reunión. Recuerdo que en esa reunión se comentó al Sr. Carlos Marín, que habíamos tenido estas diferencias entre Servihabit y BCI, para emitirla de común acuerdo en esas condiciones, y estábamos a la espera del envío del contrato por parte de Servihabit. Este fue un tema de todas las reuniones, porque tanto Javiera Rosas como Neva Benavides pertenecen al área legal de esa compañía. El Sr. Marín planteó su disconformidad con el proceso, dado que no habíamos llegado a un acuerdo, explicó nuevamente que habían cambiado las condiciones de adjudicación, vs las posteriores a la adjudicación. El cambio es el cambio de la comisión para que pudieran hacer la recaudación.”*

Al respecto, el testigo indicó que el Sr. Carlos Marín no solicitó el envío del contrato de seguros y/o contenido de la póliza a BCI y que éste, ante el envío del contrato de seguro, ofreció enviarlo él mismo (Servihabit), agregando que, *“En todas las reuniones anteriores, le fue solicitado el contrato a Servihabit. En esta reunión recuerdo que dijo que él lo enviaría. Si mal no recuerdo, la carta de que había caducado la oferta ya había sido enviada, por no haber sido enviado el contrato en tiempo y forma.”*

De igual forma, el Sr. Luhrs rectificó lo señalado en su declaración de fecha 30 de marzo de 2021, en que indicó que *“BCI había decidido retirar la oferta y notificar a la CMF al respecto, en circunstancias que (...) esa oferta había caducado.”*

Posteriormente, se le solicitó detallar si, con posterioridad a dicha reunión [de 25 de febrero de 2019] tiene conocimiento de que BCI Seguros Generales S.A haya comunicado telefónicamente el retiro de la oferta, a lo que el Sr. Luhrs expresó:

*“No, fue una carta lo que se envió. No fue el retiro de la oferta, fue la carta con la caducidad de la oferta, que entiendo que fue simultáneo a la CMF y Servihabit.”*

A continuación, al consultársele por cualquier otra reunión sostenida entre personas de BCI Seguros Generales S.A. y Servihabit S.A., especificando personas involucradas y materias tratadas, en razón de la licitación pública del seguro de incendio, sismo y adicionales, período 2019-2021, para los contratos de arrendamiento con promesa de compraventa y mutuos hipotecarios administrados por la sociedad Servihabit S.A., el Sr. Luhrs indicó:



*“Sostuvimos una segunda reunión en la oficina de Servihabit, esta vez sólo con el Sr. Jorge Lalande, y por parte de BCI asistieron Javiera Rosas y Neva Benavides. El tema tratado fue el mismo: cómo llegar a un acuerdo para poder emitir la póliza y tener claridad de las condiciones. No hubo acuerdo en esa reunión. Esta reunión fue antes de la reunión con Carlos Marín en oficinas de BCI (esa fue la última reunión, y me parece que fue después del envío de la carta). Hubo una primera reunión con el Sr. Rogers en oficinas de BCI, luego una segunda reunión con Servihabit en sus oficinas (mencionada anteriormente), luego una tercera con Servihabit también en sus oficinas (en ambas estuvo Jorge Lalande), y la última fue con Carlos Marín en oficinas de BCI.”*

Posteriormente, se le preguntó al Sr. Luhrs por las gestiones realizadas por BCI Seguros Generales S.A. para la suscripción del contrato de adjudicación, a lo que éste respondió:

*“Se siguió con el protocolo, y como no estaban cerradas las condiciones de comisiones, y como entendíamos que era un 18%, y se pidió aumentar, lo que implicaba un aumento de tarifas, se comenzó por enviar el número de la póliza para ir cerrando etapas y continuar con la implementación. Creo que solicitamos bases y cosas de ese estilo, formatos de carga en Excel (de los asegurados), para poder establecer los procesos de cómo se va a “tragar” el archivo el sistema.”*

Respecto de los motivos por los cuales no fue posible para BCI Seguros Generales S.A. suscribir el contrato de adjudicación, el testigo señaló:

*“El contrato no llegó en tiempo y forma, por lo que no fue posible suscribirlo, el cual fue solicitado reiteradas veces a Servihabit. El contrato fue solicitado en las reuniones.”, precisando que no recordaba que se hubiera requerido por escrito el envío del contrato, por parte de BCI a Servihabit.*

Por su parte, al preguntársele si la Aseguradora gestionó la implementación de póliza que debía emitirse con ocasión de la adjudicación, el Sr. Luhrs declaró:

*“Sí, se comenzó a gestionar su implementación, entregando número de póliza, archivos de carga.”*

Por último, consultado por las gestiones realizadas por BCI Seguros Generales S.A. en las licitaciones públicas de seguros asociados a carteras hipotecarias reguladas por el artículo 40 del DFL N° 251 y NCG N° 330 de la Comisión para el Mercado Financiero, el testigo respondió:

*“En BCI Seguros, la forma de operar, es que un área de negocios dependía de Pamela Ortega, quien es la persona que se dedica a bajar las bases de licitación, y trabajarlas en conjunto con el área técnica de la compañía. Una vez presentada y adjudicada la licitación, pasa a control del área de negocios masivos para su implementación y administración.” y que la empresa licitante [ha sido la entidad que ha redactado el borrador de contrato de adjudicación y posteriormente envía el contrato a notaría para su firma, en las licitaciones adjudicadas a la Aseguradora desde la entrada en vigencia de la NCG N°330].*



Ante repreguntas, el Sr. Luhrs precisó que, cuando ha mencionado que no se llegó a un acuerdo entre BCI y Servihabit, *“El primer punto fue el aumento de comisiones solicitadas, ya que se entiende que Servihabit puede designar al corredor que estime conveniente, siempre y cuando respete las condiciones ofertadas por la compañía. Un segundo punto fue la solicitud del contrato para poder cerrar este acuerdo, ya que le pedimos a Servihabit que a lo menos nos remitiera un borrador.”* y que *“BCI se negó a hacer el cambio de aumento de comisión, ya que, si aumenta la comisión, aumenta la tarifa, lo que es posterior a la adjudicación”*, informándole a Servihabit, a través de reuniones, al respecto.

**1.5.2.** Con fecha 24 de septiembre de 2021, se tomó declaración a la Sra. María Gabriela Parada, subgerente de negocios masivos de BCI, quien, al consultársele por *su participación en la licitación pública y correspondiente adjudicación del seguro de incendio, sismo y adicionales, período 2019-2021, para los contratos de arrendamiento con promesa de compraventa y mutuos hipotecarios administrados por Servihabit S.A.*, indicó:

*“No tuve participación directa en el proceso de licitación en 2019. Yo formé parte del área de seguros masivos donde se vio el proceso, yo era KAM, pero no tuve relación directa con ese proceso. En el área de negocios masivos existe un sub gerente que tiene a cargo la implementación de los negocios hipotecarios, que es lo que hoy yo tengo a cargo. En esa época yo era parte del área de negocios masivos. En el equipo de negocios masivos, en esa fecha, había un sub gerente que tenía a cargo las implementaciones de las adjudicaciones de los hipotecarios, y yo tenía otros negocios a cargo. No tuve ninguna relación directa con ese proceso.”*

A continuación, requerida *para que se refiera específicamente a cuál ha sido la entidad que ha redactado el borrador de contrato de adjudicación y posteriormente envía el contrato a notaria para su firma, en las licitaciones adjudicadas a la Aseguradora desde la entrada en vigencia de la NCG N°330*, la Sra. Parada respondió:

*“Ahora sí estoy a cargo, y una persona de mi equipo trabaja en las licitaciones hipotecarias. Hoy, desde enero de 2021, esta persona ve el proceso completo, desde que se reciben las bases de licitación hasta que se implementa el negocio en la compañía, viendo la parte operativa, reservado los números de póliza, revisión del contrato. Por lo que he sabido, los contratos se reciben directamente de la entidad crediticia a la compañía, nosotros recibimos los borradores y procedemos a su revisión junto a fiscalía. Siempre se ha procedido así, y ahora que estoy a cargo, veo que se procede así siempre.*

*La entidad crediticia envía los contratos a notaría, nosotros sólo nos encargamos de firmar. Todo el proceso previo lo hace la entidad crediticia.”*

Repreguntada si *BCI recibe estos contratos una vez ya enviado el contenido de las pólizas a la entidad crediticia*, la testigo señaló:

*“Lo que he visto yo, es que lo primero que mandan es el borrador de los contratos para revisión. Algunas veces nos piden reservar el número de póliza, más que generar el documento mismo, pero eso cuando ya se está implementando el proceso. Se emiten certificados y finalmente la póliza”, agregando que, “Lo que se hace, es que*



*para poder revisar el contrato, se mandan a fiscalía las bases de licitación, y allí aparece el detalle concreto de lo que se está licitando. BCI recibe un borrador de contrato con las condiciones del negocio y allí nosotros entramos a revisar.”*

*Asimismo, precisó lo siguiente: “Yo sé que se entrega [al tomador] la póliza y todo el detalle, pero tengo la duda si es que se entrega antes o después del borrador del contrato. La revisión del borrador de contrato es con las bases de licitación, pero no necesariamente con la póliza emitida.”*

*Luego, se le preguntó a la Sra. Parada si BCI Seguros Generales S.A. gestionó la implementación de la póliza que debía emitirse con ocasión de la adjudicación de la licitación pública y correspondiente adjudicación del seguro de incendio, sismo y adicionales, período 2019-2021, a lo que ésta respondió:*

*“No lo sé, porque no estaba yo durante ese proceso. Entiendo que se mandó el número de póliza, y entiendo que se comenzó a implementar, para finalmente entregar el pdf de la póliza, pero no me consta.”*

*La testigo precisó que lo que ha relatado obedece a su “experiencia particular con BCI”, pero que, “por información de la persona de mi equipo que se encarga de implementar estos negocios, así también opera la industria, en que la entidad crediticia se encarga de generar los contratos, para enviar los borradores de contratos a la compañía de seguros y posterior firma.”*

*Asimismo, indicó que no tiene conocimiento de alguna disposición interna de BCI, bases de licitación o alguna normativa que indique que el contrato debe ser redactado por la entidad crediticia, pero que, “con los clientes habituales, o por lo menos en mi área, hay dos formas. O el mismo contratante es quien redacta, o bien lo hace BCI en conjunto con el contratante. En los contratos con clientes y negocios en generales, todos los contratos y acuerdos que se firman, son redactados entre la fiscalía de BCI y la fiscalía del contratante, pero en todos los negocios hipotecarios, la fiscalía de BCI no redacta, sino que recibe el contrato (es distinto el proceso).”*

*Por último, ante la consulta de si un licitante hipotecario solicitara a BCI que redactara el contrato, BCI tiene algún área y capacidad técnica para redactarla, la Sra. Parada declaró:*

*“Fiscalía es el área especialista de revisiones y formulaciones de contratos. Sí hay un área con la capacidad, pero no sé si corresponde hacerlo. Además, existen los abogados externos que trabajan con BCI Seguros, que revisan los contratos de las licitaciones hipotecarias.”*

**1.5.3.** Con fecha 27 de septiembre de 2021, se tomó declaración a la Sra. Javiera Rosas, ex abogada de la Fiscalía de BCI, quien, al consultársele por su participación en la licitación pública y correspondiente adjudicación del seguro de incendio, sismo y adicionales, período 2019-2021, para los contratos de arrendamiento con promesa de compraventa y mutuos hipotecarios administrados por Servihabit S.A., respondió:



*“Dentro de mis funciones dentro de BCI Seguros, estaba la de asesor y revisar contratos que nos solicitaba el área comercial, dentro de estos contratos y licitaciones que me daban por revisar, una de ellas fue la licitación de Servihabit, en dicho período. En este sentido, recuerdo que nos pidieron asesoría respecto de esta licitación, porque hubo un tema respecto a las comisiones, y términos del contrato en razón a la oferta que había hecho BCI Seguros en esa licitación. Era respecto a la comisión de recaudación que se iba a dar al corredor, que iba en esta licitación. La entidad licitante señaló que se debía pagar una comisión adicional, correspondiente a la de recaudación, distinta a la que había ofertado la compañía, por lo que allí hubo una diferencia.*

*La conclusión siempre fue que, la compañía sólo podía suscribir un contrato en los términos de un contrato, en los términos que habíamos ofertados [sic], y por ende no podíamos pagar una comisión adicional a la que indicaba la empresa licitante, que en este caso era Servihabit.”*

Luego, al preguntársele por las personas de BCI Seguros Generales S.A., que participaron de la reunión sostenida con fecha 19 de febrero de 2019, en que habría asistido, al menos, el gerente general de Servihabit S.A., el Sr. Jorge Lalande y el corredor de seguros Sr. José Andrés Rogers Silva. Asimismo, para que precise las materias discutidas en dicha oportunidad, la testigo indicó:

*“De BCI Seguros asistió el gerente del área comercial y a cargo de las licitaciones de la NCG 330, que era José Tomás Luhrs, asistí yo como abogada de la fiscalía, y además, Neva Benavides, quien es abogada externa, del estudio UHC. El gerente comercial nos planteó que hubo un problema respecto de esa licitación, ya que Servihabit le había indicado que, BCI debía pagar una comisión adicional a lo que había ofertado en su momento. Nosotros como fiscalía le dijimos que no era posible suscribir un contrato con una comisión distinta a lo que había ofertado la compañía.*

*Recuerdo que estaba el Sr. Rogers y también el Sr. Lalande, y quien llevó la conversación fue el gerente general de Servihabit, Sr. Lalande, y el Sr. Rogers poco se manifestó. El Sr. Lalande nos indicó que la entidad licitante podía elegir al corredor y reemplazarlo, nosotros le señalamos que eso era efectivo, y que no teníamos problemas en suscribir el contrato con el Sr. Rogers, sin embargo, no le podíamos pagar una comisión adicional a dicho corredor. A ese punto el Sr. Lalande insistió en que el Sr. Rogers pedía una comisión adicional. Como BCI insistimos en el punto, reiterando que sólo podíamos pagar la comisión que se ofertó. Nos vimos entrampados, ya que había dos puntos de vistas distintos, y nos insistió bastante en que por favor le hiciéramos llegar el borrador de contrato, para que se firmara en los términos que él lo estaba señalando. Aquí hubo otra diferencia, que como BCI le dijimos que ellos lo debían enviar, conforme a la NCG 330 de la CMF, y así se ha hecho conforme a la experiencia, lo que reiteró Neva Benavides, y que la entidad licitante debía hacernos llegar el borrador, y que BCI firmaría el contrato si le enviaban el contrato, en los términos ofertados. No obstante, el Sr. Lalande indicó que él tenía claro cómo se debía proceder a la firma del contrato, por lo que lo iba a ver con un director, el Sr. Marín. Reitero que nosotros le recalcamos que ellos debían enviar el borrador del contrato.*

*Esa reunión fue en clase Miraflores o San Antonio, en la dirección de Servihabit (era un edificio muy antiguo).”*



A su turno, se le requirió a la Sra. Rosas que detalle cualquier otra reunión sostenida entre personas de BCI Seguros Generales S.A. y Servihabit S.A., especificando personas involucradas y materias tratadas, en razón de la licitación pública del seguro de incendio, sismo y adicionales, período 2019-2021, para los contratos de arrendamiento con promesa de compraventa y mutuos hipotecarios administrados por la sociedad Servihabit S.A., a lo que ésta declaró:

*“Yo no tuve otra reunión con gente de Servihabit. Si supe que de oídas, que el Sr. Lalande había solicitado una reunión con el gerente general de BCI Seguros (Sr. Gazitúa) y el gerente de finanzas (Roberto Haramboure).”*

Posteriormente, consultada si con posterioridad a dicha reunión tiene conocimiento de que BCI Seguros Generales S.A. haya comunicado telefónicamente el retiro de la oferta, la Sra. Rosas respondió:

*“No tengo conocimiento de eso, nosotros nos quedamos con la intención, y así fue como se lo comunicamos a Servihabit, pero siempre en los términos licitados. Recuerdo que le dijimos a José Tomás, que creara un ticket interno para la emisión de la póliza, para que una vez firmado el contrato, ésta se emitiera.”*

Respecto de los motivos por los cuales no fue posible para BCI Seguros Generales S.A. suscribir el contrato de adjudicación, la testigo indicó:

*“No fue posible, porque la entidad licitante, y en especial el Sr. Lalande, cambió los términos de la oferta que nosotros habíamos presentado, por lo que nosotros no podíamos suscribir un contrato en otros términos, pagando una comisión adicional, y además nunca nos hicieron llegar el contrato.”*

Preguntada por las gestiones realizadas por BCI Seguros Generales S.A. para la suscripción del contrato de adjudicación, la Sra. Rosas señaló, en lo principal, lo siguiente:

*“(…) Nosotros le señalamos a José Tomás que creara un ticket interno para que la póliza se emitiera de forma inmediata, le comunicamos a Servihabit en esa reunión, y me parece que así lo hizo también José Tomás, en que estábamos totalmente dispuestos a suscribir ese contrato en los términos ofertados, mas no en los términos que estaban tratando de imponer la entidad licitante.”*

Asimismo, en cuanto a las gestiones realizadas por BCI Seguros Generales S.A. en las licitaciones públicas de seguros asociados a carteras hipotecarias reguladas por el artículo 40 del DFL N° 251 y NCG N° 330 de la Comisión para el Mercado Financiero, la testigo precisó:

*“Como señalé anteriormente, una vez que a BCI Seguros se le adjudicaba una licitación, y nosotros nos poníamos a disposición de la entidad licitante, para enviar todos los antecedentes para la redacción del contrato, como poderes de la compañía, copia de la cédula del gerente que iba a firmar el contrato. Como fiscalía lo entregábamos a la entidad licitante, luego la entidad licitante enviaba un borrador de contrato que pasaba por revisión interna y a veces por abogados externos, si estaba bien, le dábamos el*



*ok, y luego la entidad licitante coordinaba con la notaría, y luego conmigo coordinábamos la disponibilidad de la firma por parte del gerente. A veces el notario iba a la oficina de BCI a sacarle la firma.”*

Luego, se le requirió a la Sr. Rosas referirse a cuál ha sido la entidad que ha redactado el borrador de contrato de adjudicación y posteriormente envía el contrato a notaría para su firma, en las licitaciones adjudicadas a la Aseguradora desde la entrada en vigencia de la NCG N° 330 de que haya tenido conocimiento en razón de su cargo, a lo que ésta respondió:

*“Siempre, en todas las licitaciones en las que estuve involucrada, o pedí la revisión a abogados externos, era la entidad licitante quien redactaba el contrato, y coordinaba con [l]a notaría la firma del contrato. Nosotros como BCI Seguros sólo nos encargábamos de revisar si ese contrato estaba conforme los términos de la licitación, y coordinar la firma misma, que eran firmados por el gerente general, y si no estaba, firmaba el gerente de finanzas. Esto lo vi en BCI como en Sura, los años que trabajé, y nunca he visto que se haya hecho de forma distinta. Así me lo enseñaron en BCI, así lo entendí en todas las entidades licitantes, cuando me contactaban, me indicaban que me enviaban el contrato para revisión, que fuera rápido porque habían plazos, y luego ellos coordinaban con notaría. Lo mismo en Seguros Sura.”*

Además, se le requirió a la testigo detallar los motivos por los cuales se envió carta a Servihabit S.A. y a la Comisión para el Mercado Financiero con fecha 26 de febrero de 2019, señalando ésta lo siguiente:

*“Esta carta tengo entendido, que nos percatamos que la entidad licitante no nos iba a enviar el contrato en los términos ofertados, lo conversamos con la fiscal de BCI, los abogados externos de UHC, se lo comentamos al gerente general, y la decisión en conjunto fue que esto había que transparentarlo a la CMF, que esta entidad no había estado disponible, ni dispuesta a firmar el contrato en los términos que nos habíamos adjudicado. No recuerdo qué decía con precisión, pero la intención al menos era transparentar la situación, para que la CMF supiera de ello. Me parece que yo revisé esa carta, además de la fiscal y los abogados externos.”*

Posteriormente, se le consultó si forma parte de la escritura pública la póliza de seguros, y explique la relación entre la póliza y los contratos que hubiese, a lo que la Sra. Rosas indicó:

*“No, la póliza no forma parte de la escritura pública. Primero se celebra un contrato de adjudicación de la licitación, por escritura pública, y una vez que está firmado, se emite la póliza. Celebrado el contrato de adjudicación, luego la compañía emite la póliza a la entidad la póliza a la entidad licitante.”*

Por su parte, ante la pregunta *¿En qué momento se entiende emitida la póliza?*, la testigo declaró:

*“Una vez que la compañía la considera así dentro de su sistema, y está vigente, y empieza a dar cobertura a los asegurados. El certificado de cobertura se emite cuando el contrato está firmado, y cuando la póliza está vigente. Éste debe*



*ser enviado dentro del plazo de 5 días. Antes que se firme el contrato, no puede haber certificado de cobertura, sino la referencia al número de póliza, que viene al [sic] ser el ticket interno.”*

Por último, se le requirió a la Sra. Rosas indicar *entre quiénes se produce el acuerdo, respecto de la comisión de corretaje en estos casos, a lo que ésta respondió:*

*“La entidad que llama a licitación y la aseguradora que da su oferta, al respecto. En este caso, debía ser la entidad licitante y la aseguradora. En términos generales, son todos quienes celebran el contrato, quienes llegan a un acuerdo. En este caso particular, nunca escuché una interpelación o solicitud de parte del corredor, y todas las conversaciones o acuerdos se llevaron entre la entidad licitante y la aseguradora. El corredor aparece en el contrato de adjudicación, suscribiéndolo.”*

**1.5.4.** Con fecha 27 de septiembre de 2021, se tomó declaración al Sr. Ignacio Olave, ex ejecutivo de negocios masivos de BCI, quien, al consultársele *por su participación en la licitación pública y correspondiente adjudicación del seguro de incendio, sismo y adicionales, período 2019-2021, para los contratos de arrendamiento con promesa de compraventa y mutuos hipotecarios administrados por Servihabit S.A., respondió:*

*“Yo estaba a cargo de la implementación de la licitación de Servihabit. Básicamente, era la revisión de los productos, la creación, la revisión de los contratos y todo lo relacionado a la coordinación de las firmas.”*

Luego, se le preguntó al Sr. Olave *si BCI Seguros Generales S.A. gestionó la implementación de la póliza que debía emitirse con ocasión de la adjudicación de la licitación pública y correspondiente adjudicación del seguro de incendio, sismo y adicionales, período 2019-2021, indicando éste lo siguiente:*

*“Sí, gestioné la implementación de la póliza. De hecho, se creó un número de póliza y se configuró el producto en sistema. Todos los productos son configurados en el sistema, para la incorporación de los asegurados.*

*Una vez adjudicada la licitación, lo primero que hacía era ingresar a nuestro sistema de solicitud de productos y solicitaba la configuración del producto, de acuerdo a sus parámetros.*

*Lo que recuerdo, es que, por alguna razón, no se había llegado a ciertos acuerdos y que se había enviado una carta a Servihabit, donde se indicaba que no se podía continuar con la implementación, por falta de acuerdo sobre ciertos aspectos, que desconozco.”*

Por último, se le consultó al Sr. Olave *si se le solicitó emitir una póliza en este proceso y en qué condiciones. Asimismo, para que explique cuál era la función de la emisión de la póliza, a lo que éste declaró:*

*“Sí, se me solicitó generar un número de póliza. Esto consistía en que yo ingresaba en el sistema de solicitudes, a nuestra área de productos, luego de*



*obtener todos los parámetros de la licitación, yo los ingresaba y luego me mandaban los documentos con el certificado y la póliza. Yo recibía el certificado de cobertura y la póliza madre y entregaba mi ok para su configuración. En este caso en particular, sí recuerdo haber recibido tales documentos.”*

*Agregando que no recordaba “haber enviado la maqueta o la versión final de la póliza madre [a Servihabit]. No lo tengo claro, pero enviarla era lo que se acostumbraba con todas las licitaciones.”*

**1.5.5.** Con fecha 27 de septiembre de 2021, se tomó declaración a la Sra. María Soledad Hojas, gerente técnico de BCI, quien, al consultársele por los hechos que estén en su conocimiento sobre la licitación pública y correspondiente adjudicación del seguro de incendio, sismo y adicionales, período 2019-2021, para los contratos de arrendamiento con promesa de compraventa y mutuos hipotecarios administrados por Servihabit S.A., respondió:

*“La Compañía participó en ese proceso de licitación, con el corredor Rafael Buzeta y con un 18% de comisión. El área responsable de poner precio en la licitación corresponde a mi gerencia; así que lo vimos nosotros, en mi área.*

*El 21 de enero de 2019, recibimos la adjudicación de esta cartera y en reuniones posteriores, se nos informa que Servihabit va a hacer uso de la facultad de cambio de corredor y asignó al corredor José Rogers.*

*En reuniones posteriores con el Sr. Rogers y el responsable comercial (era el gerente comercial de canales masivos, Sr. José Tomás Luhrs), el Sr. Rogers informa que no puede efectuar las gestiones de recaudación de la cartera con un 18% de comisión, que fue lo ofertado por la Compañía en este proceso, informándosele que sólo podía pagarse la comisión del 18%, de acuerdo a las normas vigentes, en particular, la NCG N° 330.*

*Entiendo que hubo otras reuniones posteriores, con el corredor, con Servihabit (yo no participé en ellas), donde se les informó que sólo podríamos pagar el 18% de comisión al Sr. Rogers y que tenían que enviarnos el contrato de adjudicación, que tenía una fecha, según base de licitación, el 11 de febrero. Esto me lo comentaron los Sres. Luhrs y las abogadas que participaron en algunas reuniones, doña María Isabel Schmitz y doña Javiera Rosas.*

*Hubo una última reunión con Servihabit, el día 25 de febrero, donde se les informó la necesidad del contrato de adjudicación, ya que los plazos ya estaban vencidos y que este contrato tenía que venir con las condiciones licitadas. El día 26 de febrero, sin haber recibido el contrato, decidimos enviar carta formal a Servihabit y a la CMF, informando la imposibilidad de celebrar el contrato y participación en esta cartera”*

Luego, requerida para que señale si BCI Seguros Generales S.A. mantuvo vigente la oferta correspondiente a la Licitación señalada anteriormente durante todo su período de vigencia, la Sra. Hojas señaló:



*“La oferta estuvo siempre vigente, hasta el envío de la carta el día 26 de febrero, siendo que el plazo para la firma del contrato, era el 11 de febrero. Ambas cartas fueron revisadas y firmadas por mí.”*

Asimismo, preguntada por los motivos por los cuales no fue posible para BCI Seguros Generales S.A. suscribir el contrato de adjudicación, la testigo indicó:

*“No nos llegó nunca el contrato de adjudicación, peso a que lo solicitamos en diferentes ocasiones. En las reuniones que hubo, se me informó que se solicitó el contrato.”*

*Desconozco si el contrato fue solicitado por escrito, sólo tengo conocimiento de que se solicitó de manera verbal, de acuerdo a lo que me fue informado por asistentes a las reuniones.”*

Respecto de las gestiones realizadas por BCI Seguros Generales S.A. para la suscripción del contrato de adjudicación, la Sra. Hojas señaló:

*“Se iniciaron las reuniones de coordinación, pero no pudieron avanzar. Sí se entregó un número de póliza, que es necesario para que la entidad financiera lo incluya en los formularios de cobros de dividendos, sin embargo, la póliza no se pudo completar, a la espera del contrato, que no llegó.”*

Agregando, ante la consulta de si la Aseguradora gestionó la implementación de la póliza que debía emitirse con ocasión de la adjudicación, que *“(...) se asignó número de póliza, pero no se pudo completar la póliza, porque la póliza tiene condiciones particulares que deben ser idénticas a lo señalado en el contrato y, por lo tanto, nos quedamos esperando el contrato para terminar la póliza.”*

A su turno, requerida para que se refiera específicamente a quién corresponde redactar el borrador de contrato de adjudicación en las licitaciones reguladas por la NCG N°330. Específicamente indique quién ha redactado el borrador de contrato en las licitaciones adjudicadas a BCI Seguros Generales S.A desde la entrada en vigencia del artículo 40 del DFL N°251 y NCG N°330, la testigo esgrimió:

*“Siempre ha sido la entidad financiera, el contratante, quien entrega este contrato. La verdad, es que nunca la compañía de seguros ha hecho este contrato; no es lo usual (carteras hipotecarias).”*

De igual forma, preguntada por los motivos por los cuales se envió carta a Servihabit S.A. y a la Comisión para el Mercado Financiero con fecha 26 de febrero de 2019, la Sra. Hojas respondió:

*“Es para informar que la Compañía no podía participar en ese riesgo, debido a la imposibilidad de firmar el contrato respectivo.”*

Consultada, la Sra. Hojas agregó que *“No se pudo concretar el contrato, porque éste nunca fue recibido por la Compañía.”* y que *“La Compañía*



*puede redactar una póliza de seguros, en base a las bases de licitación, sin embargo, en carteras hipotecarias, siempre, se espera el contrato de adjudicación, para que las condiciones particulares sean idénticas; y siempre las instituciones financieras han sido quienes proveen dicho contrato de adjudicación.”*

Por último, se le consultó a la Sra. Hojas si el contrato de seguro, cuyo borrador estima debió enviarle Servihabit, debía contener las condiciones generales y particulares del seguro, a lo que ésta indicó:

*“La Compañía, lo que espera, es el contrato de adjudicación, que contiene las condiciones particulares del negocio. Con esta información, la Compañía construye el contrato de seguro (póliza).”, agregando que “la póliza de seguros se prepara o se construye, con el contrato de adjudicación que envía la entidad financiera.”*

**1.5.6.** Con fecha 27 de septiembre de 2021, se tomó declaración al Sr. Roberto Haramboure, gerente de finanzas, administración y gestión de personas de BCI, quien, al consultársele por su participación en la licitación pública y correspondiente adjudicación del seguro de incendio, sismo y adicionales, período 2019-2021, para los contratos de arrendamiento con promesa de compraventa y mutuos hipotecarios administrados por Servihabit S.A., respondió, en lo que interesa, lo siguiente:

*“En la licitación propiamente tal, no participé, sino que me correspondió atender al Sr. Carlos Marín, quien había solicitado una reunión con el gerente general, y la secretaria de éste, me pidió que lo atendiera, ya que el gerente general no estaba disponible (esa reunión fue el 25 de febrero de 2019).*

*Previo a la reunión, me informé del contenido de la reunión con el Sr. Luhrs y con la Sra. Schmitz, respecto de lo que se iba a tratar la reunión y yo y María Isabel Schmitz, recibimos al Sr. Carlos Marín. (...)”*

A su turno, se le requirió al testigo detallar las personas de BCI Seguros Generales S.A., que participaron de la reunión sostenida con fecha 25 de febrero de 2020, en que habría asistido, al menos, el director de Servihabit S.A., el Sr. Carlos Marín Varas. Asimismo, para que precise las materias discutidas en dicha oportunidad, específicamente si el Sr. Carlos Marín manifestó su disposición a respetar los términos de la adjudicación y enviar el contrato de seguro, a lo que éste indicó:

*“En la reunión participamos, la Sra. Schmitz, el Sr. Marín y yo. El Sr. Marín planteó que la sociedad Servihabit requería que el corredor recibiera una comisión superior a la establecida en la licitación, que no estaba en las bases, a lo que dijimos que no era posible, porque debíamos ajustarnos a lo que se había licitado previamente. También se le indicó que, el plazo, entre la fecha de adjudicación de la licitación y la fecha establecida en la norma para firmar el contrato entre ambas instituciones, estaba excedida y no nos había hecho llegar el contrato propiamente tal, cosa que el Sr. Marín dijo que era algo muy simple y que no significaba ningún gran esfuerzo, por lo que en cuanto llegara a su oficina, nos lo haría llegar; sin embargo, ello no ocurrió.”*

El Sr. Haramboure, al ser consultado, agregó que no tenía conocimiento de que BCI haya comunicado telefónicamente el retiro de la oferta, pero



que tenía entendido *“que hubo una reunión entre el Sr. Luhrs y el gerente general de Servihabit, en que se le informó que BCI estaba dispuesta a pagar la comisión establecida en la licitación y no una superior.”*

Asimismo, señaló no tener conocimiento de alguna otra reunión distinta a la que ya se había referido.

Luego, preguntado *si BCI Seguros Generales S.A. mantuvo vigente la oferta correspondiente a la Licitación señalada anteriormente durante todo su período de vigencia*, el Sr. Haramboure declaró:

*“Entiendo que así fue. BCI Seguros mantuvo vigente su oferta, todo el período que la norma establece y con posterioridad a la reunión del 25 de febrero, comunicó la caducidad del plazo de la oferta. Entiendo que ello se comunicó por medio de cartas a la CMF y a Servihabit.”*

Respecto de los motivos por los cuales no fue posible para BCI Seguros Generales S.A. suscribir el contrato de adjudicación, el testigo esgrimió:

*“BCI Seguros Generales nunca recibió el contrato por parte de Servihabit, para suscribirlo.”*

Consultado por las gestiones realizadas por BCI Seguros Generales S.A. en las licitaciones públicas de seguros asociados a carteras hipotecarias reguladas por el artículo 40 del DFL N° 251 y NCG N° 330 de la Comisión para el Mercado Financiero, el Sr. Haramboure señaló:

*“En las licitaciones públicas de estos seguros, la Compañía hace la oferta de acuerdo a las bases y suscribe el contrato proporcionado por la entidad crediticia y, por supuesto, da la cobertura en caso de adjudicarse la licitación.”, agregando posteriormente que “En todas las licitaciones que BCI Seguros Generales se ha adjudicado, ha sido la entidad crediticia quien ha proporcionado el contrato entre ambas entidades.”*

Por su parte, requerido *para que señale si la Aseguradora gestionó la implementación de la póliza que debía emitirse con ocasión de la adjudicación*, el testigo respondió:

*“Tengo conocimiento de que se entregó el número de la póliza a la entidad crediticia, con el objeto de que se informe a los deudores de esa entidad, pero no se avanzó más porque no se logró firmar el contrato.”*

Al ser preguntado, el Sr. Haramboure esgrimió que *“La oferta de BCI Seguros, fue aceptada por Servihabit, en el acta de adjudicación de principios de enero y BCI Seguros proporcionó a Servihabit el número de póliza, señalando toda la intención de llevar adelante este negocio, sin embargo, las condiciones adicionales solicitadas por el corredor designado por Servihabit, no fueron resueltas durante el período de vigencia de la oferta, lo que hizo caducar la oferta, al no estar disponible el contrato, para firmarlo.”*



Por último, el testigo también precisó que *“El Sr. Marín ofreció enviar el contrato a BCI Seguros, en cuanto llegara a su oficina, cosa que no ocurrió, al no haber sido recibido por BCI Seguros dentro de la tarde del día 25.”*

**1.5.7.** Con fecha 28 de septiembre de 2021, se tomó declaración a la Sra. Neva Benavides, abogada del estudio jurídico Uribe, Hubner & Cía., quien, al consultársele por su participación en la licitación pública y correspondiente adjudicación del seguro de incendio, sismo y adicionales, período 2019-2021, para los contratos de arrendamiento con promesa de compraventa y mutuos hipotecarios administrados por Servihabit S.A., respondió:

*“Yo no participé de la licitación pública, dado que ésta corresponde a la entidad Servihabit con la cual no tengo relación alguna. Luego de la adjudicación a BCI Seguros Generales de la licitación, la Fiscal de la Compañía, la señora María Isabel Schmitz, se comunicó con Felipe De la Fuente para informarle y consultarle respecto de una situación puntual a saber, la manifestación por parte del corredor señor Rogers, en relación a que no podía hacerse cargo de la intermediación por la comisión por corretaje, por 18 % que había sido adjudicada. Según lo que nos comentó el corredor, estaba instando por una comisión superior del orden de un 30 %. A propósito de esta situación, se me solicitó estudiar la normativa aplicable y específicamente asistir a una reunión con Servihabit para plantear la necesidad de respetar los términos de la adjudicación e instar por la celebración del contrato.”*

Luego, requerida para que detalle si concurrió a la reunión sostenida con fecha 19 de febrero de 2019, en que habría asistido, al menos, el gerente general de Servihabit S.A., el Sr. Jorge Lalande y el corredor de seguros Sr. José Andrés Rogers Silva. Asimismo, para que precise las materias discutidas en dicha oportunidad, la Sra. Benavides indicó, en lo principal, lo siguiente:

*“(…) Esa reunión se realizó en las oficinas de Servihabit y tenía por objeto, por una parte, aclarar la situación, dado que, en ese punto, por lo menos yo, no tenía claro si quien estaba instando por la modificación de la comisión de corretaje era exclusivamente el señor José Andrés Rogers o bien, Servihabit apoyaba su postura.*

*(…) En dicha reunión, participó el señor Rogers y expuso muy brevemente que él no podía hacerse cargo de la intermediación, específicamente respecto de la cuadratura y recaudación de prima por una comisión tan baja. Indicó que históricamente se había hecho cargo de esta cartera y que siempre había recibido una comisión mayor. En ese momento, me dirigí al gerente de Servihabit y le planteé que, si bien Servihabit tenía la facultad para remplazar al corredor, debía, de acuerdo a la NCG N° 330 y lo dispuesto en las propias bases mantener la comisión de intermediación y que, por lo tanto, se pronunciara acerca si estaba de acuerdo con lo planteado por el señor Rogers, haciéndole ver que tenían el deber de garantizar la mantención de la comisión, dado que ellos eran los garantes de este proceso. El señor Lalande me respondió, a favor de lo que planteaba el señor Rogers. Debo señalar que no recuerdo las palabras exactas, pero, me indicó que la comisión era muy baja y que se debía buscar una solución, a lo que le respondí que no había solución posible, ya que se debía respetar los términos de la licitación y que normativamente estaban impedidos de modificar la remuneración del corredor. En ese momento, el señor Rogers se retiró de la reunión señalando que nos iba a dejar discutir el tema entre nosotros y salió de la sala. Luego de eso, se siguió insistiendo, por parte del señor Lalande, en buscar una alternativa y ver lo que se podía*



*hacer, por nuestra parte, seguimos insistiendo que la intención de la Cía., era firmar el contrato de adjudicación a la brevedad posible y en los términos adjudicados. No hubo consenso. Luego de eso, yo misma le manifesté al señor Lalande que, estábamos a la espera del borrador de contrato de adjudicación y le solicité que lo enviara a la brevedad. Sobre ese punto, el señor Lalande me manifestó dos cosas. Primero, que en su opinión ellos no estaban en la obligación de redactar el contrato y, segundo que, este tema, o sea la preparación del contrato, la veía el señor Carlos Marín, quien era director de Sevihabit, pero que este señor Marín estaba de viaje, por lo tanto, iba a revisar este asunto a su regreso. (...)*

La testigo agregó que no participó de ninguna otra reunión, no obstante saber *“que hubo una reunión con posterioridad al 19 de febrero, precisamente entre el señor Carlos Marín y el señor Roberto Haramboure y la señora Mará Isabel Schmitz.”*

Respecto de *las gestiones realizadas por BCI Seguros para la suscripción del contrato de adjudicación*, la Sra. Benavides señaló:

*“Sé que BCI una vez que le adjudicó la licitación, realizó la gestiones que ordinariamente proceden para la firma del contrato de adjudicación, de hecho, tuve a la vista el ticket de emisión de la póliza, con esto me refiero al proceso en virtud del cual se le da un número a la póliza, para efectos de que sea indicado en el contrato. El efecto que tiene la emisión de ese ticket es precisamente la generación de la póliza en un sistema, es como el formato que tendrá la póliza, su número, las partes y la vigencia. En este caso, la vigencia de la póliza comenzaba el primero de marzo del año 2019, de acuerdo a lo dispuesto en las bases de la licitación. La emisión del ticket es el trámite que efectúa la Cía., luego de la adjudicación.”*

Asimismo, indicó que la Aseguradora *“gestionó la implementación de la póliza, a través de este trámite de la emisión del ticket de póliza.”*

Posteriormente, se le preguntó a la Sra. Benavides *por los motivos por los cuales no fue posible para BCI Seguros suscribir el contrato de adjudicación*, a lo que ésta declaró, en lo principal, lo siguiente:

*“Existen dos aristas. Desde un punto de vista factivo, BCI Seguros no recibió el borrador de contrato de adjudicación para su firma, tampoco se le informó por parte de Sevihabit que éste estuviese disponible en alguna notaría, como ha ocurrido en todos los casos de licitación adjudicada a BCI Seguros, desde la entrada en vigencia de la NCG N° 330.*

*Por otra parte, de acuerdo a lo que yo pude presenciar en la reunión de fecha 19 de febrero de 2019, la entidad licitante, no tenía la voluntad de poner a disposición el contrato y más aún, no discutía la postura del señor Rogers y entendía que esto era un obstáculo para la firma del contrato. (me refiero a la falta de acuerdo en la comisión del señor Rogers). (...)*

A su turno, consultada por *las gestiones realizadas por BCI Seguros Generales S.A. en las licitaciones públicas de seguros asociados a carteras hipotecarias reguladas por el artículo 40 del DFL N° 251 y NCG N° 330 de la Comisión para el Mercado Financiero*, la testigo indicó, en lo que interesa, lo siguiente:



*“A propósito del análisis de este caso y con la finalidad de verificar que la postura o interpretación sobre que la entidad licitante debía enviar el contrato de adjudicación, pude revisar las adjudicaciones históricas de la Cía. y las gestiones de la misma, en todos los casos, luego de la adjudicación, la compañía emite el ticket de póliza y, recibe, por parte de la entidad licitante el borrador del contrato de adjudicación. El contrato es revisado y en algunos casos se completan datos como, por ejemplo, la individualización del gerente general, personería etc. Luego se devuelve a la entidad licitante, que lo envía a notaría y se coordina la firma. (...)”*

Por último, en cuanto a los motivos por los cuales se envió carta a Servihabit S.A. y a la Comisión para el Mercado Financiero con fecha 26 de febrero de 2019, la Sra. Benavides respondió:

*“Se envió carta a la CMF y a Servihabit con el objeto de transparentar la situación ocurrida ante esta CMF. Era importante para BCI Seguros que la CMF tuviera conocimiento de esta situación y pudiera instruir lo que estimare en el ejercicio de sus facultades en relación a lo ocurrido. No se veía por parte de Servihabit la intención de suscribir el contrato. La situación se había entabado en el tema de la comisión del corredor y, al analizar los plazos, se pudo determinar que conforme a lo dispuesto imperativamente en la NCG N° 330, la oferta había caducado, por lo tanto, el contrato no podía suscribirse y, por esta razón, se puso en conocimiento a esta CMF.*

*Yo participé de la redacción de la carta a la CMF.*

*Me gustaría señalar dado que, tengo conocimiento en el contenido de la carta que, en ningún caso, corresponde a un desistimiento de la oferta. Lo digo porque, Servihabit comunicó que BCI Seguros se habría desistido de la oferta, cosa que no fue así.”.*

## II.5. INFORME DEL FISCAL DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN.

Mediante **Oficio Reservado UI N°1133 de fecha 28 de octubre de 2021**, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 51 inciso 2° del Decreto Ley N°3.538, habiéndose realizado todos los actos de instrucción y vencidos los términos probatorios antes referidos, el Fiscal de la Unidad de Investigación remitió a este Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, el Informe Final de Investigación y el expediente administrativo de este Procedimiento Sancionatorio, informando el estado de éste y su opinión fundada acerca de la configuración de las infracciones imputadas a los Investigados.

## II.6. OTROS ANTECEDENTES DEL PROCESO.

1.- Mediante **Oficio Reservado N°95203** de fecha 19 de noviembre de 2021, se citó a audiencia a la defensa de los formulados de cargos, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto Ley N°3.538, la que se celebró el **25 de noviembre de 2021**.



2.- Mediante comunicación de fecha **24 de noviembre de 2021**, el Comisionado Sr. Augusto Iglesias Palau informó al Consejo su decisión de inhabilitarse en este Procedimiento Sancionatorio, por estimar tener interés en los términos del artículo 16 N°2 del D.L. N°3.538.

### III. NORMAS APLICABLES

**1. Artículo 40 del D.F.L. N° 251, sobre “Compañías de Seguros, Sociedades Anónimas y Bolsas de Comercio”, que establece:**

*“Los bancos, cooperativas, agentes administradores de mutuos hipotecarios endosables, cajas de compensación de asignación familiar, y cualquier otra entidad que tenga dentro de su giro otorgar créditos hipotecarios, en adelante entidades crediticias, que en virtud de operaciones hipotecarias con personas naturales contraten seguros de desgravamen por muerte o invalidez e incendio y coberturas complementarias tales como sismo y salida de mar, por cuenta y cargo de sus clientes, con el objeto de proteger los bienes dados en garantía o el pago de la deuda frente a determinados eventos que afecten al deudor, deberán cumplir con las siguientes normas, en el proceso de licitación del que trata este artículo:*

*1. Los seguros deberán ser contratados en forma colectiva por la entidad crediticia, para sus deudores, por medio de licitación pública con bases preestablecidas. En dicha licitación se recibirán y darán a conocer las ofertas públicamente en un solo acto.*

*2. Las compañías cuya menor clasificación de riesgo sea igual o inferior a BBB, no podrán participar en la licitación.*

*3. Los seguros serán asignados por la entidad crediticia al oferente que presente el menor precio, incluyendo la comisión del corredor de seguros, si correspondiere, salvo que, después de iniciado el proceso de licitación y antes de su adjudicación, se hubiese deteriorado notoriamente la solvencia de ese oferente por un hecho sobreviniente. En tal caso, el directorio o máximo órgano directivo de la entidad crediticia, pública y fundadamente, previa calificación de ese hecho por una clasificadora de riesgo señalada previamente en las bases, podrá adjudicar la licitación al segundo menor precio.*

***La entidad crediticia podrá sustituir al corredor incluido en la oferta adjudicada, manteniendo la misma comisión de intermediación considerada en dicha oferta, siempre y cuando ello esté previsto en las bases.***

*4. Los seguros deberán convenirse exclusivamente sobre la base de una prima expresada como un porcentaje del monto asegurado de cada riesgo. La prima incluirá la comisión del corredor de seguros, si lo hubiere, la que se expresará sólo como un porcentaje de la prima.*

*5. No podrán estipularse comisiones o pagos a favor de la entidad crediticia asociados a la contratación o gestión de estos seguros, a la*



*cobranza de las primas, o por cualquier otro concepto, salvo el derecho del acreedor a pagarse de su crédito con la indemnización en caso de siniestro.*

*6. Corresponderá al deudor asegurado cualquier suma que devuelva o reembolse el asegurador por mejor siniestralidad, volumen de primas, número de asegurados u otros conceptos análogos.*

*7. Una norma conjunta, que dictarán las Superintendencias de Valores y Seguros y de Bancos e Instituciones Financieras, regulará el proceso de licitación y las condiciones mínimas que contemplarán las bases de licitación. Dicha norma podrá considerar, entre otros, los siguientes aspectos:*

- a. Coberturas de seguros a licitar.*
- b. Duración de los contratos y coberturas.*
- c. Exigencias técnicas y patrimoniales de los corredores de seguros.*
- d. Información estadística agregada sobre la cartera a licitar que la entidad crediticia deberá entregar a los aseguradores para la realización de la oferta.*
- e. Criterios de segmentación de la cartera a licitar.*
- f. Servicios que se exigirán a las aseguradoras oferentes y a las corredoras de seguros.*
- g. Medidas que la entidad crediticia podrá establecer para el resguardo de su base de datos.*
- h. Información mínima que la entidad crediticia deberá proporcionar a la aseguradora durante la vigencia del seguro.*

*La citada norma regulará asimismo la información mínima que las entidades crediticias, corredores de seguros y aseguradoras deberán proporcionar a los deudores asegurados respecto a la cobertura del seguro contratado y a su operación en caso de siniestro, incluyendo los criterios y plazos que se considerarán para el traspaso al deudor de las indemnizaciones que le correspondan.*

*Todo lo anterior es sin perjuicio del derecho de los deudores a contratar individual y directamente los seguros a que se refiere este artículo, con un asegurador de su elección. En todo caso, la entidad crediticia no podrá exigir al deudor coberturas o condiciones distintas a las contempladas en los seguros licitados, ni podrá aceptar una póliza individual con menores coberturas que las de los seguros licitados.*

*Estas disposiciones también serán aplicables a seguros asociados a créditos hipotecarios otorgados a personas jurídicas, que presenten características similares a las operaciones de personas naturales de que trata este artículo, en*



*cuanto a objeto y fines del crédito hipotecario, de acuerdo con lo que se establezca en la norma conjunta antes señalada.*

*Sin perjuicio de lo previsto en la letra g., los aseguradores y corredores de seguros que se adjudiquen las licitaciones deberán mantener reserva sobre las bases de datos que reciban de las entidades de crédito en virtud de la letra h., salvo que dicha entidad los dispensare. Quien las divulgue o utilice en perjuicio de la entidad de crédito, deberá responder de los daños y perjuicios que provoque, no obstante las demás sanciones que dicha infracción amerite.*

*La Superintendencia de Valores y Seguros establecerá, por norma de carácter general, las condiciones y coberturas mínimas que deberán contemplar los seguros asociados a los créditos hipotecarios a los que se refiere este artículo, tanto para aquellos contratados directamente por el deudor como para los contratados por la entidad crediticia por cuenta de éste. La citada norma deberá ser enviada en consulta a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.*

*Las disposiciones de este artículo resultarán también aplicables a los seguros que se deban contratar en virtud de los contratos de arrendamiento de vivienda con promesa de compraventa, celebrados por sociedades inmobiliarias en conformidad a lo dispuesto en la ley N° 19.281.” (Énfasis agregado).*

**2. Número 28 de la Sección III.2 de la Norma de Carácter Generales N° 330, que establece “Normas para la contratación individual y colectiva de seguros asociados a créditos hipotecarios, condiciones mínimas que deberán contemplar las bases de licitación de éstos e información que se deberá entregar a los deudores asegurados.”, que indica:**

*“Todas las ofertas presentadas por las compañías de seguros serán vinculantes para ellas por el plazo que se establezca en las bases, debiendo permanecer vigentes durante los cinco días siguientes a la fecha prevista en las bases de licitación para la suscripción del contrato. Con todo, el plazo de vigencia de las ofertas no podrá ser superior a 30 días contados desde la apertura de las ofertas”*

**3. Número 7 de la Sección III.3 de la Norma de Carácter Generales N° 330, que establece “Normas para la contratación individual y colectiva de seguros asociados a créditos hipotecarios, condiciones mínimas que deberán contemplar las bases de licitación de éstos e información que se deberá entregar a los deudores asegurados.”, que prescribe:**

*“La entidad crediticia, al momento de adjudicar el seguro, podrá sustituir al corredor de seguros incluido en la oferta adjudicada por uno de su elección, manteniendo la misma comisión de intermediación considerada en dicha oferta, siempre y cuando ello esté previsto en las bases de licitación y el corredor de seguros reemplazante cumpla los requisitos establecidos en éstas y en el punto III.2.12. anterior”*

**4. Número 1 de la Sección III.4 de la Norma de Carácter Generales N° 330, que establece “Normas para la contratación individual y colectiva de seguros asociados a créditos hipotecarios, condiciones mínimas que deberán contemplar**



las bases de licitación de éstos e información que se deberá entregar a los deudores asegurados.”, que señala:

*“Los contratos entre la entidad crediticia y las compañías adjudicatarias del seguro, deberán celebrarse en un plazo no mayor a 20 días contados desde la fecha de adjudicación de la licitación. En caso que el contrato no conste por escritura pública, un ejemplar deberá ser protocolizado en la misma notaría en que se procedió a la apertura de las ofertas. El contrato siempre deberá ser suscrito por la compañía y la entidad crediticia.”*

#### IV. DESCARGOS Y ANÁLISIS.

##### IV.1 DESCARGOS.

1. La defensa de **Servihabit S.A.** formuló sus descargos mediante presentación de fecha 06 de septiembre de 2021, solicitando eximir a ésta de cualquier sanción, multa o reproche, por no haber existido contravención normativa alguna respecto de los cargos imputados, ello en base a las siguientes consideraciones:

**1.1. El primer cargo formulado consiste en haber incumplido el inciso final del N° 3 del artículo 40 del D.F.L N° 251 y el N° 7 de la sección III de la NCG N° 330, al haber determinado el cambio del corredor propuesto en la oferta económica de BCI Seguros Generales S.A., presentada en la Licitación Pública de Seguro de Incendio, Sismo y Adicionales, para los Contratos de Arrendamiento con Promesa de Compraventa y Mutuos Hipotecarios administrados por SERVIHABIT S.A., respecto del periodo 2019-2021 al momento de haberse adjudicado el seguro, sin procurar que el corredor mantuviera la misma comisión considerada en la oferta adjudicada.**

La defensa de la Investigada señala que: *“(...) la conducta reprochada consistiría en que SERVIHABIT S.A., al determinar el cambio de corredor en la oferta de BCI – en ejercicio de una facultad legal, cuyo ejercicio no merece reproche a la autoridad - lo habría hecho **sin procurar que el corredor mantuviera la misma comisión considerada en la oferta adjudicada.** De ello se deduce entonces que existiría una obligación legal o reglamentaria en tal sentido para la entidad crediticia, obligación que sería de medios y no de resultados, pues en su reproche utiliza la voz “procurar”, consistente en hacer diligencia o esfuerzos para que suceda lo que se expresa (según refiere el Diccionario de la Lengua Española de la RAE) y no de garantizar un determinado resultado, el cual pudo haberse producido o no, a pesar de los esfuerzos que hubiere podido desplegar SERVIHABIT S.A.”*

Al respecto, indica que la fuente legal o reglamentaria de esa obligación es inexistente, ni el artículo 40 del DFL 251, ni la NCG N° 330 citadas como fundamento del cargo formulado contienen obligación alguna como la que se pretende sancionar por este Servicio.

Así las cosas, la defensa sostiene que, al no existir esa supuesta obligación, su exigencia sería contraria a derecho.

Concluye señalando que, *“(...) el ejercicio del derecho potestativo de la entidad crediticia se agota con la indicación de un corredor sustituto*



*conforme lo facultaba el pretérito artículo 40 del DFL 251, pero no aseguraba su eficacia en tanto el corredor podría o no aceptar su designación.”.*

Por otra parte, la defensa arguyó que “(...) *el corredor de seguros se relaciona jurídicamente con la compañía adjudicataria mediante un contrato de corretaje como es usual y así corresponde en este tipo de relaciones jurídicas (...), contrato que genera efectos relativos entre esas partes en mérito de lo dispuesto en el artículo 1.545 del Código Civil*”, agrega que, “*Cualquier intervención en esa relación contractual ajena, habría sido absolutamente impertinente y constitutiva de una ilegalidad cuyo reproche tendría mayor sentido que el formulado en el cargo que se responde.*”.

En razón de lo anterior, la defensa indica que pretender sancionar por una obligación legal o reglamentaria inexistente, dándole a la norma un alcance que ella no contempla, constituye una flagrante violación a la Constitución Política de la República, en específico a la garantía de su artículo 19 N° 3 inciso final, que prohíbe aplicar penas sin que la conducta que se sanciona esté expresamente prevista en la ley, así como al principio de legalidad contemplado en sus artículos 6° y 7°, que impone a los órganos del Estado someter su acción a la Constitución y a las normas dictadas conforme a ella, sin poder atribuirse otra autoridad o derechos que los que se le hayan expresamente conferido.

En ese mismo orden de ideas, la defensa cita el inciso final del N° 3 del artículo 40 del DFL 251 vigente a esa época, el N° 7 de la Sección III de la NCG N°330 y las Bases de Licitación, respecto a las cuales señala: “*Del tenor literal de la ley, de la norma reglamentaria y aún de las Bases de la Licitación, queda en absoluta evidencia que, en caso de sustitución del Corredor por la entidad crediticia, debe mantenerse la misma comisión, pero ello obviamente respecto de la oferta adjudicada (...)*”

Respecto al desistimiento de BCI y posterior adjudicación, señala que: “(...) *nuestra compañía se limitó a cumplir con su obligación legal y reglamentaria de mantener contratada la cobertura de riesgo de sus carteras sin solución de continuidad, adjudicando el seguro al segundo mejor oferente de menor precio*”. Lo anterior, se realizó “(...) *con irrestricto apego a la normativa, de manera que el obrar conforme a derecho, no puede ser fuente de responsabilidad sino al contrario, es fuente eximente de toda responsabilidad, cuestión en la que huelga abundar.*”

Concluye este punto señalando que: “*El reproche formulado, razona sobre una base de hecho errada que no se condice entonces con la realidad: **SERVIHABIT S.A. respecto al oferente adjudicado no modificó la comisión considerada en la oferta, sino que se ajustó estrictamente a ella.***”

**1.2. El segundo cargo formulado se refiere al incumplimiento del deber prescrito en el N° 1 de la Sección III.4 de la NCG N° 330, al no celebrar el contrato adjudicado en las condiciones ofertadas por BCI Seguros Generales S.A., en la Licitación Pública de Seguro de Incendio, Sismo y Adicionales, para los Contratos de Arrendamiento con Promesa de Compraventa y Mutuos Hipotecarios administrados por SERVIHABIT S.A., respecto del periodo 2019-2021, en un plazo de 20 días contados desde la fecha de adjudicación de la respectiva licitación.**



La defensa de la Compañía indica como origen de la no celebración del contrato de seguro dentro de plazo establecido en la norma a *“la negativa injustificada de esta última compañía [BCI] de redactar y enviar a esta parte el texto del contrato de seguro en su calidad de experta en la materia, ello a pesar de la insistencia de SERVIHABIT S.A. para dicha remisión y firma”*.

Lo anterior, se sustentaría en la respuesta de BCI al Oficio Reservado UI N° 143 de 2021. Así, señala el descargo: *“Consta en el Oficio Reservado UI N° 837/2021 que BCI, en respuesta al Oficio Reservado UI N° 143 recibida el 03.03.2021, habría indicado textualmente, haciendo alusión al texto del contrato de seguro que debía firmarse, en lo pertinente, que: “(...) la que nunca envió ni puso a disposición de la Compañía el contrato de adjudicación de acuerdo con el calendario (...). Como hemos dicho, se nos informó que éste no existía y que a su juicio debía ser redactado por esta parte”*<sup>4</sup>. Esta declaración de BCI es demostrativa de cómo se desarrollaron los hechos”.

En ese entendido, la defensa advierte que *“(...) con bastante antelación al vencimiento del plazo para la suscripción del contrato de seguros adjudicado, el entonces Gerente General de Servihabit S.A., don Jorge Lalande, advertía por escrito que doña Pamela Ortega funcionaria de BCI no enviaba la información requerida y **le solicita directamente el señor Tomás Luhrs - subgerente de Negocios Masivos de BCI – que enviara urgentemente la póliza (o el contrato de seguros)**. El correo electrónico que se inserta acto seguido demuestra que tan sólo a 8 días de la adjudicación (21.01.2019) esta parte ya estaba requiriendo a BCI la información solicitada desde el primer día y que no era factible comunicarse con ellos, al menos telefónicamente.”*

La defensa indicó que, en ningún momento, BCI dejó entrever que se desistiría del contrato, al extremo que, el día 13 de febrero de 2019; esto es, seis días antes del vencimiento del plazo para la suscripción del contrato, dicha Compañía envió a Servihabit el número de la Póliza de Seguros que se suscribiría, evidenciando su voluntad de concluir con el perfeccionamiento de esta negociación.

Continúa la defensa en esta línea señalando que *“(...) en atención a que BCI envió a esta parte el número de póliza, que el artículo 519 del Código de Comercio expresa que: “El asegurador deberá entregar la póliza, o el certificado de cobertura, en su caso, al contratante del seguro o al corredor que la hubiera intermediado, dentro del plazo de cinco días hábiles contado desde la perfección del contrato”. Es decir, habiendo BCI informado por escrito el número de póliza a SERVIHABIT S.A., no permitió con dicha conducta contradictoria que pudiéramos advertir o inferir que BCI retiraría su oferta en forma unilateral e intempestiva, haciendo imposible no sólo la redacción del contrato, sino que, desde luego su suscripción dentro de plazo, hechos que reiteramos no son imputable a esta fiscalizada.”*

Luego, en base al marco legal atinente, concluye que *“(...) el DFL 251 obliga a las compañías de seguro a contratar pólizas (o contratos de seguros) claras y entendibles (por lo técnico de la materia) y ante cualquier ambigüedad ordena que la interpretación deba efectuarse en la forma más favorable al lego (contratante, cliente, beneficiario) y el artículo 1.566 del Código Civil dispone que la falta de claridad debe ser interpretada en contra de quien redactó o extendió el contrato (o cláusula), **es forzoso e irrefutable concluir que quien tiene la obligación primaria de redactar el contrato de seguros es precisamente la compañía de seguros en su calidad de experta y de giro especializado en el rubro.**”, agregando que, “(...) si no existiere el DFL 251, igualmente BCI se encontraba obligada*



*a redactar el contrato de seguro en mérito de la costumbre mercantil uniforme, pública, generalmente ejecutada y arraigada hace larga data en nuestro país respecto de que quien redacta los contratos de seguros son precisamente las compañías de seguros (son en la especie los contratos de adhesión)”.*

Asimismo, indica que “BCI tampoco cumplió con su obligación legal contenida en el artículo 514 recién citado, ya que simplemente según ya explicamos, se limitó a exclusivamente enviar el número de póliza, pero **jamás se nos envió el texto de esa póliza, es decir, el texto del contrato de seguro, ni tampoco “toda la información relativa al contenido del contrato” como exige la norma citada.**”.

La defensa concluyó su alegación señalando que, conforme a todo lo expuesto, la no suscripción del contrato de seguros dentro del plazo de 20 días, se debió única y exclusivamente a la conducta omisiva e injustificada desplegada por BCI, sobre quien pesaba la obligación de redactar y despachar el texto del contrato de seguros a Servihabit, debiendo exonerarse a esta última de cualquier sanción o multa.

2. La defensa de **BCI Seguros Generales S.A.** formuló sus descargos mediante presentación de fecha 06 de septiembre de 2021, solicitando absolver a BCI del cargo que se le imputa.

**A BCI Seguros Generales S.A. se le imputó el incumplimiento del deber prescrito en el N°1 de la Sección III.4 de la NCG N° 330, al no celebrar el contrato adjudicado en la Licitación Pública del Seguro de Incendio, Sismo y Adicionales, para los Contratos de Arrendamiento con Promesa de Compra y Mutuos Hipotecarios administrados por ésta, respecto del periodo 2019-2021, en un plazo de 20 días contados desde la fecha de adjudicación de la respectiva licitación.**

A modo introductorio, la defensa de BCI se refirió a los antecedentes que dieron origen a la investigación realizada por la Unidad de Investigación, considerando, entre otros, el proceso de licitación que llevó a cabo Servihabit a fines del año 2018; la oferta y adjudicación de la licitación por parte de BCI; el reemplazo del corredor de seguros realizado por Servihabit; la negativa del corredor designado, Sr. José Rogers, de asumir la intermediación de la póliza por la comisión ofertada por BCI; la falta de voluntad de Servihabit a firmar el contrato; el no desistimiento de la adjudicación, por parte de la Aseguradora; y la comunicación de lo ocurrido, por parte de BCI, a esta Comisión. De igual forma, en su relato, la defensa realizó un análisis de la normativa aplicable y los derechos y obligaciones que, a su entender, de ella derivan.

**Inexistencia de una infracción a la norma dispuesta en el N°1 de la Sección III.4 de la NCG N° 330.**

Respecto a este punto, la defensa sostiene que “**la norma dispuesta en el N°1 de la Sección III.4 de la NCG N° 330 no establece la obligación de la compañía aseguradora de redactar y poner a disposición de la entidad licitante el contrato**”. Además, que “**la regulación establece el deber de mantener la oferta mientras se encuentre vigente el plazo señalado. El plazo de vigencia de la oferta se encuentra también regulado en la NCG N° 330.**”, habiéndose dado cumplimiento por parte de la Aseguradora a ambas normas.



Teniendo a la vista la normativa, la defensa indica que *“La formulación de cargos en contra de esta Aseguradora parte de un supuesto errado, cual es que la compañía aseguradora además de mantener la oferta vigente y firmar el contrato que la entidad licitante le disponga, tiene un deber adicional, el cual no podría ser otro que redactar el contrato y firmarlo sin la voluntad de la entidad licitante, lo cual no es procedente. La norma supuestamente infringida no establece este deber. **La entidad licitante es la garante del proceso de licitación.** Confirma lo anterior lo dispuesto en el numeral 10 de la Sección III.3. de la NCG N° 330 que establece que “la entidad crediticia deberá mantener a disposición de su respectivo organismo fiscalizador  **toda la documentación generada durante el proceso de licitación.**”*”.

#### **Servihabit puso a BCI Seguros en la imposibilidad jurídica de suscribir el contrato.**

Al respecto señala que no existió voluntad por parte de la entidad licitante de firmar el contrato en los términos adjudicados, por lo que no se podría configurar la infracción de no firmar el contrato. Es decir, al plantear una modificación de las condiciones adjudicadas, Servihabit puso a la Compañía en la imposibilidad jurídica de suscribir el contrato.

En este entendido, señala la defensa, *“(…) no es razonable ni justo atribuir a Bci Seguros Generales S.A., como se hace en la formulación de cargos, responsabilidad por incumplimiento del deber prescrito en el N°1 de la Sección III.4 de la NCG N° 330 (no celebrar el contrato adjudicado dentro del plazo de 20 días contados desde la fecha de adjudicación de la respectiva licitación).”*.

#### **Inexistencia de culpabilidad en el actuar de BCI Seguros Generales.**

La defensa de la Investigada indica que: *“La Compañía actuó en todo momento en forma diligente y de buena fe, esperando el borrador de contrato adjudicado que nunca llegó, e instando por el respeto de la adjudicación de la oferta y de la normativa vigente.”*.

Hace presente que *“Habiéndose revisado un período que abarca los años 2018, 2019, 2020 y hasta agosto de 2021, la Aseguradora pudo constatar que en la totalidad de las licitaciones adjudicadas el borrador del contrato siempre lo envió la entidad licitante, en su calidad de garante del proceso.”*.

Por último, indica que *“(…) fue BCI Seguros quien puso en conocimiento de esta Comisión la referida situación, en un contexto de total transparencia y colaboración con la entidad fiscalizadora, con la finalidad de resolver la controversia causada por Servihabit conforme a lo que esta CMF pudiese instruir.”*.

#### **BCI no se desistió de la oferta. La vigencia de la oferta caducó sin que existiera disposición de Servihabit a celebrar el contrato dentro de plazo.**

En este punto, la defensa hace hincapié en que *“No es efectivo entonces, lo que se afirma en algunos de los antecedentes que forman parte de la carpeta investigativa realizada por esa Comisión y especialmente aquellos emanados de*



*Servihabit, en cuanto a que Bci Seguros se habría desistido de su oferta, o en otras palabras, que la habría retirado. Ninguna de esas expresiones se utilizó en las cartas de 26 de febrero de 2019, ni se desprenden de su contenido. Por el contrario, en ellas se sostuvo específicamente que, no habiéndose puesto el contrato a su disposición, se hacía imposible para la Compañía suscribirlo dentro del plazo establecido en las Bases, aquello sumado al hecho de que se nos estaba presionando para acceder a pagar una comisión distinta a la ofrecida y adjudicada. Lo anterior, constituye la descripción de un hecho y por tanto no corresponde interpretarlo como un desistimiento, tampoco como retiro de la oferta.”*

**De haber aceptado el cambio de comisión, BCI habría infringido el art. 40 del D.F.L. N° 251 y el N° 7 de la Sección III.3 de la NCG N° 330.**

*La defensa señala que “Servihabit habría cometido una infracción del inciso final del N°3 del artículo 40 del D.F.L. N°251, así como el N°7 de la Sección III.3 de la NCG N°330, toda vez que, al momento de adjudicar el seguro, determinó la sustitución del corredor de seguros previamente establecido en la oferta adjudicada, sin procurar que su cambio no generara una modificación en la comisión de intermediación dispuesta en la oferta respectiva, como ocurrió en los hechos.”*

*En base a la normativa atingente, la defensa repara en que “no es posible ni justo sancionar a BCI Seguros por no haber firmado el contrato aceptando el cambio de comisión, por cuanto dicha acción de haberla llevado a cabo o colaborado en su realización le hubiera obligado a BCI a infringir las normas indicadas y ser sancionada por ello”.*

*Por último, concluye señalando que “el proceso sancionatorio tiene por finalidad precisamente promover el cumplimiento de la normativa por parte de las personas y entidades sujetas a la fiscalización de esta Comisión, que es precisamente a lo que instó en todo momento mi representada manteniendo su oferta durante todo el plazo de vigencia, negándose a las presiones de la entidad licitante y corredor Sr. Rogers, y finalmente poniendo en conocimiento de esta Comisión los hechos mediante carta de fecha 26 de febrero de 2019.”.*

**Concurrencia de circunstancias atenuantes.  
Inexistencia de sanciones previas y colaboración de BCI Seguros Generales S.A.**

*La defensa señala que BCI Seguros Generales S.A. no presenta sanciones previas por parte de esta Comisión en esta materia y que, en todo momento, ha actuado con total transparencia y resguardando el cumplimiento de la normativa legal y administrativa vigente.*

## **IV.2 ANÁLISIS.**

### **IV.2.1. DESCARGOS DE SERVIHABIT S.A.:**

**1. Incumplimiento al inciso final del N° 3 del artículo 40 del D.F.L. N° 251 y al N° 7 de la Sección III de la NCG N° 330, al haber determinado el cambio del corredor propuesto en la oferta económica de BCI Seguros Generales S.A.,**



presentada en la Licitación Pública del Seguro de Incendio, Sismo y Adicionales, para los Contratos de Arrendamiento con Promesa de Compraventa y Mutuos Hipotecarios administrados por ésta, respecto del periodo 2019-2021, al momento de haberse adjudicado el seguro, sin procurar que el corredor mantuviera la misma comisión considerada en la oferta adjudicada.

Al respecto, la defensa de Servihabit señaló en sus descargos que no existe obligación alguna, tanto legal como reglamentaria, que imponga un deber específico de “procurar” que el corredor mantenga la misma comisión considerada en la oferta adjudicada y, por el contrario, esta sí le permite sustituir al corredor incluido en dicha oferta, por lo que mal podría estar cometiendo un incumplimiento.

Lo señalado por la defensa es incorrecto, toda vez que, la ley y la norma, establecen un requisito para la entidad crediticia, cual es, mantener la misma comisión de intermediación considerada en la oferta, para el evento que cambie al corredor considerado en la oferta.

A saber, el inciso final del N° 3 del artículo 40 del D.F.L. N° 251, dispone que **“La entidad crediticia podrá sustituir al corredor incluido en la oferta adjudicada, manteniendo la misma comisión de intermediación considerada en dicha oferta, siempre y cuando ello esté previsto en las bases”**.

Asimismo, el N° 7 de la Sección III.3 de la NCG N° 330, dispone que **“La entidad crediticia, al momento de adjudicar el seguro, podrá sustituir al corredor de seguros incluido en la oferta adjudicada por uno de su elección, manteniendo la misma comisión de intermediación considerada en dicha oferta, siempre y cuando ello esté previsto en las bases de licitación y el corredor de seguros reemplazante cumpla los requisitos establecidos en éstas y en el punto III.2.12. anterior.”**.

A mayor abundamiento, las bases de licitación del proceso en cuestión, definen, en el apartado “Servicio de Corredores” de su Sección II, que **“SERVIHABIT S.A. al momento de adjudicar el seguro, podrá sustituir al corredor de seguros incluido en la oferta adjudicataria por uno de su elección, manteniendo la misma comisión de intermediación considerada en la oferta, siempre y cuando el reemplazante cumpla con los requisitos exigidos en la norma de carácter general N° 330.”**.

En razón de lo anterior, queda claramente establecido, que la entidad licitante tiene una facultad, cual es, sustituir al corredor de seguros, la cual está sujeta a un requisito, este es, mantener la misma comisión de intermediación.

Así las cosas, alegar que la obligación que pesa sobre Servihabit y que se imputa incumplida, es inexistente, resulta errada, toda vez que la ley y normativa son claras en la materia al señalar que la entidad crediticia **“podrá sustituir al corredor incluido en la oferta adjudicada, manteniendo la misma comisión de intermediación (...)”**, lo que no da lugar a interpretaciones.

En los hechos, Servihabit se limitó a realizar un cambio respecto del corredor propuesto, sin cumplir con los requisitos que establece la Ley y la Norma para tal efecto, y que son de su cargo, esto es, la Ley le permite cambiar al corredor,



sujeto al requisito, también establecido en la Ley, que sea **“manteniendo la misma comisión de intermediación considerada en dicha oferta”**. Ello implica, que le estaba vedado cambiar al corredor, si este cobraba una comisión mayor a la permitida por la Ley, como ocurrió en la especie.

En definitiva, y a diferencia de lo que pretende la defensa en sus descargos, esto es alegar la inexistencia del deber de mantener la comisión del corredor que pesa sobre él, resulta del todo procedente afirmar que el cargo no advierte un yerro en su formulación y que este cuenta con pleno sustento legal, dando cuenta del deber que pesa sobre la Investigada, el cual fue claramente desatendido.

**En razón de lo expuesto, los descargos formulados por la Servihabit no serán acogidos.**

**2. Incumplimiento del deber prescrito en el N°1 de la Sección III.4 de la NCG N° 330, al no celebrar el contrato adjudicado en las condiciones ofertadas por BCI Seguros Generales S.A., en la Licitación Pública del Seguro de Incendio, Sismo y Adicionales, para los Contratos de Arrendamiento con Promesa de Compraventa y Mutuos Hipotecarios administrados por ésta, respecto del periodo 2019-2021, en un plazo de 20 días contados desde la fecha de adjudicación de la respectiva licitación.**

Al momento de analizar los descargos, resulta menester recordar el N° 1 de la Sección III.4 de la NCG N° 330, el cual establece que **“Los contratos entre la entidad crediticia y las compañías adjudicatarias del seguro, deberán celebrarse en un plazo no mayor a 20 días contados desde la fecha de adjudicación de la licitación. En caso que el contrato no conste por escritura pública, un ejemplar deberá ser protocolizado en la misma notaría en que se procedió a la apertura de las ofertas. El contrato siempre deberá ser suscrito por la compañía y la entidad crediticia.”** (Énfasis añadido).

Como se vio en el análisis del cargo anterior, tanto el D.F.L. N°251, como la NCG N° 330, y las propias bases de licitación, disponen que **la entidad crediticia pueda sustituir al corredor incluido en la oferta adjudicada, manteniendo la misma comisión de intermediación considerada en dicha oferta**, lo que en los hechos no sucedió.

En ese sentido, la acción adoptada por Servihabit, cambiar al corredor sin cumplir el requisito legal y normativo, y en definitiva, cambiar las condiciones de la adjudicación, impidió la suscripción del contrato de seguro, a tal punto que éste no pudo llegar a celebrarse dentro de plazo.

Así las cosas, BCI como compañía adjudicataria del seguro, no podía concurrir a suscribir el contrato, porque se habían modificado las condiciones de tal forma, que su celebración en esas condiciones, vulneraría no sólo los términos de licitación y oferta adjudicada, sino que se encontraba derechamente en contravención a la ley y normativa ya citada.

En ese sentido, era deber de Servihabit concurrir a suscribir el contrato, en los términos de licitación y oferta adjudicada, y en el marco del número 3 del artículo 40 del D.F.L. N° 251, en la parte que señala **“La entidad crediticia podrá sustituir al corredor incluido en la oferta adjudicada, manteniendo la misma comisión de intermediación considerada en dicha oferta”**.



En razón de lo anteriormente señalado, resulta preponderante indicar que, lo que se observa, es que el motivo por el cual no se celebró el contrato dice relación con que Servihabit puso a la Aseguradora en la imposibilidad jurídica de suscribir el contrato, al momento de sustituir al corredor de seguros previamente establecido en la oferta adjudicada, sin que se mantuviera la comisión de intermediación dispuesta en la oferta respectiva, como efectivamente ocurrió.

Lo anterior, atendido lo dispuesto en el artículo 40 del D.F.L. N°251 y el N°7, de la Sección III.3 de la NCG N°330, que obligan a la entidad licitante a que se mantenga la misma comisión de intermediación, si desea cambiar al corredor.

**En razón de lo expuesto, los descargos formulados por la Servihabit no serán acogidos.**

#### **IV.2.2. DESCARGOS DE BCI SEGUROS GENERALES**

**S.A.:**

**1. Incumplimiento del deber prescrito en el N°1 de la Sección III.4 de la NCG N° 330, al no celebrar el contrato adjudicado en la Licitación Pública del Seguro de Incendio, Sismo y Adicionales, para los Contratos de Arrendamiento con Promesa de Compraventa y Mutuos Hipotecarios administrados por ésta, respecto del periodo 2019-2021, en un plazo de 20 días contados desde la fecha de adjudicación de la respectiva licitación.**

Como se ha señalado anteriormente, el inciso final del N° 3 del artículo 40 del D.F.L. N° 251, estipula que **“La entidad crediticia podrá sustituir al corredor incluido en la oferta adjudicada, manteniendo la misma comisión de intermediación considerada en dicha oferta, siempre y cuando ello esté previsto en las bases”**. Es decir, era de cargo de Servihabit que se mantuvieran las condiciones en los términos adjudicados, en específico respecto a la comisión de intermediación del corredor, exigencia que Servihabit no cumplió, alterando las condiciones de la adjudicación.

En ese sentido, el deber que tenía BCI de suscribir el contrato, dentro del plazo de 20 días contados desde la fecha de adjudicación de la licitación, sólo puede referirse a un contrato que se ajuste al número 3 del artículo 40 del D.F.L. N° 251 y a los términos de la licitación y oferta adjudicada.

Así las cosas, BCI como compañía adjudicataria del seguro, no podía concurrir a suscribir el contrato, porque se habían modificado las condiciones de tal forma, que su celebración en esas condiciones, vulneraría no sólo los términos de licitación y oferta adjudicada, sino que se encontraba derechamente en contravención a la ley y normativa ya citada.

En definitiva, no resulta imputable a BCI el incumplimiento del deber prescrito en el N°1 de la Sección III.4 de la NCG N° 330, al no celebrar el contrato adjudicado, toda vez que esto se debió a que Servihabit cambió las condiciones de la adjudicación correspondiente.



**En razón de lo expuesto, los descargos formulados por BCI Seguros Generales S.A. serán acogidos.**

## **V. CONCLUSIONES.**

El artículo 40 del Decreto con Fuerza de Ley N°251 de 1931, encomendó a esta Comisión, la regulación del proceso de licitación de seguros asociados a créditos hipotecarios, cuyo objeto principal es generar un proceso de contratación competitivo para seguros asociados a créditos hipotecarios, que afectan a una gran masa de deudores, para quienes el precio del seguro incide directamente en la deuda que deben pagar, de modo que la disposición legal buscó, en definitiva, garantizar que los seguros tengan una cobertura adecuada y que se contraten en las mejores condiciones y al mejor precio.

De este modo, esta Comisión, en uso de sus facultades regulatorias y con el objeto de dar aplicación a dicha disposición legal, dictó la Norma de Carácter General N°330 que en su Sección III estableció las normas para la licitación y contratación colectiva de los seguros.

En efecto, el proceso de licitación, tiene como fin que dichos seguros se adjudiquen dentro de un proceso normado y competitivo, donde resultara ganador el oferente que hubiese presentado la prima más baja. Justamente para dicho fin, resulta necesario que el proceso esté revestido de ciertas garantías, entre otras, que las entidades crediticias, deben respetar las bases de licitación y la normativa atingente.

En ese contexto, el incumplimiento normativo de Servihabit S.A. a la oferta adjudicada, no sólo afectó la seriedad propia y necesaria de la licitación, sino que, consecuencialmente, lesiona el fin último que tuvo el legislador al regular y establecer el proceso de licitación de seguros, en orden a que estos deben respetar sus bases, la normativa que las regula, y asignarse a la prima más baja.

## **VI. DECISIÓN**

**1.** Que, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero ha considerado y ponderado todas las presentaciones, antecedentes y pruebas contenidas y hechos valer en el Procedimiento Sancionatorio, llegando al convencimiento que, en la especie, **SERVIHABIT S.A.** ha incurrido en las siguientes infracciones:

***1.1.** Incumplimiento al inciso final del N° 3 del artículo 40 del D.F.L. N° 251 y al N° 7 de la Sección III de la NCG N° 330, al haber determinado el cambio del corredor propuesto en la oferta económica de BCI Seguros Generales S.A., presentada en la Licitación Pública del Seguro de Incendio, Sismo y Adicionales, para los Contratos de Arrendamiento con Promesa de Compraventa y Mutuos Hipotecarios administrados por ésta, respecto del periodo 2019-2021, al momento de haberse adjudicado el seguro, sin procurar que el corredor mantuviera la misma comisión considerada en la oferta adjudicada.*

***1.2.** Incumplimiento del deber prescrito en el N°1 de la Sección III.4 de la NCG N° 330, al no celebrar el contrato adjudicado en las condiciones ofertadas por BCI Seguros Generales S.A., en la Licitación Pública del Seguro de Incendio, Sismo*



*y Adicionales, para los Contratos de Arrendamiento con Promesa de Compraventa y Mutuos Hipotecarios administrados por ésta, respecto del periodo 2019-2021, en un plazo de 20 días contados desde la fecha de adjudicación de la respectiva licitación.*

2. Que, para determinar el monto de la sanción de multa que se resuelve aplicar, además de la consideración y ponderación de todos los antecedentes incluidos y hechos valer en el Procedimiento Sancionatorio, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero ha tenido en consideración los parámetros que establece la legislación aplicable a este Procedimiento Sancionatorio, especialmente:

**2.1. La gravedad de la conducta:**

La conducta de Servihabit ha de estimarse grave, por cuanto vulnera una regulación específica del artículo 40 del Decreto con Fuerza de Ley N° 251 de 1931 y la Norma de Carácter General N° 330, esto es, que se mantengan las condiciones de la oferta adjudicada, en la especie, la comisión del corredor, lo que ha vulnerado la seriedad y efectividad del proceso licitatorio y el cumplimiento irrestricto a las normas que lo regulan.

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

Atendida la naturaleza de las infracciones cometidas, no se observa que Servihabit haya percibido un beneficio pecuniario de manera directa.

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

La vulneración a las normas para la licitación, junto con afectar la confianza de los oferentes y otros agentes de mercado, producto del cambio de condiciones, llevó a que los asegurados no accedieran a la prima más baja, todo lo cual atenta contra el correcto funcionamiento del mercado asegurador y contra el objetivo primordial del artículo 40 del D.F.L. N° 251 de 1931.

**2.4. La participación de la infractora en la misma:**

No se ha desvirtuado la participación que cabe a Servihabit en las infracciones imputadas.

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

Revisadas las sanciones que ha aplicado esta Comisión durante los últimos 5 años a la fecha, Servihabit no registra sanciones previas.

**2.6. La capacidad económica de la infractora:**



De acuerdo a la información contenida en los estados financieros de Servihabit al **30 de septiembre de 2021**, ésta cuenta con un patrimonio total de **M\$ 1.415.286**.

**2.7. Las sanciones aplicadas con anterioridad por el Consejo de esta Comisión para el Mercado Financiero en las mismas circunstancias:**

N° de Resolución	Fecha	Compañía	Monto Sanción
276	23-07-2013	Mapfre Compañía de Seguros Generales de Chile S.A	UF 300.-
277	23-07-2013	RSA Seguros Chile S.A	UF 300.-
442	20-12-2013	AIG Chile Compañía de Seguros Generales S.A	UF 350.-
155	28-05-2014	Santander Corredora de Seguros Limitada	UF 150.-
236	03-08-2015	Caja de compensación de asignación familiar la Araucana	UF 100.-
2329	25-04-2019	Southbridge Compañía de Seguros Generales S.A	UF 500.-

**2.8. La colaboración que Servihabit haya prestado a esta Comisión antes o durante la investigación que determinó la sanción:**

No se ha constatado colaboración especial, habiéndose limitado a cumplir con los requerimientos a que está obligada en su calidad de entidad fiscalizada.

3. Que, en virtud de todo lo anterior y las disposiciones señaladas en los vistos, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, en Sesión Extraordinaria N° 114, de 14 de febrero de 2022, con la asistencia de su Presidente don Joaquín Cortez Huerta y sus Comisionados don Mauricio Larraín Errázuriz y doña Bernardita Piedrabuena Keymer, dictó esta Resolución.

**EL CONSEJO DE LA COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO, POR LA UNANIMIDAD DE LOS COMISIONADOS JOAQUÍN CORTEZ HUERTA, MAURICIO LARRAÍN ERRÁZURIZ, Y BERNARDITA PIEDRABUENA KEYMER, RESUELVE:**

1. Aplicar a **SERVIHABIT S.A.** la sanción de multa, a beneficio fiscal, ascendente a **UF 750 (Setecientas cincuenta Unidades de Fomento)** pagaderas en su equivalente en pesos a la fecha efectiva de su pago, **por infracción al artículo 40 del D.F.L. N° 251 de 1931 y Sección III de la Norma de Carácter General N° 330.**

2. Cerrar sin sanción el procedimiento administrativo respecto de **BCI Seguros Generales S.A.**

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

4. El pago de la multa cursada deberá efectuarse en la forma prescrita en el artículo 59 del Decreto Ley N° 3.538 de 1980. El comprobante de pago deberá ser ingresado utilizando el módulo "CMF sin papeles" y acompañado en copia a la casilla



de correo electrónico multas@cmfchile.cl. Sus consultas sobre pago de la multa puede efectuarlas a la casilla de correo electrónico antes indicada.

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

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

Anótese, notifíquese, comuníquese y archívese.



  
Joaquín Cortez Huerta  
Presidente  
Comisión para el Mercado Financiero



  
Mauricio Larraín Errázuriz  
Comisionado  
Comisión para el Mercado Financiero



  
Bernardita Piedrabuena Keymer  
Comisionada  
Comisión para el Mercado Financiero

