

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 803

Santiago, **23-11-2022**

VISTO:

Lo establecido en los artículos 110 N° 16, 170 letra I), 177 inciso 4° y demás disposiciones pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; el punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, aprobado por la Circular IF/N° 131, de 2010, de esta Superintendencia de Salud; la Resolución Exenta RA N° 882/181/2021, de 23 de noviembre de 2021 y la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, y

CONSIDERANDO:

1. Que, conforme al inciso 4° del artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, esta Superintendencia está facultada para sancionar a las/los agentes de ventas de las instituciones de salud previsual que incurran en incumplimiento de las obligaciones que les impone la ley, instrucciones de general aplicación, resoluciones y dictámenes que pronuncie este Organismo de Control. Esta facultad la ejerce a través de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.

2. Que, mediante la presentación N° 8596 de fecha 9 de julio de 2021, la Isapre Colmena Golden Cross, denunció ante esta Autoridad, que el agente de ventas Sr. Carlos Espinoza Arévalo habría incurrido en incumplimientos a las obligaciones que la ley le impone como agente de ventas, al haber cometido irregularidades durante el proceso de afiliación de la Sra. C. R. Baeza S.

Al respecto, señala haber recibido reclamo de esa persona indicando que se le habría ofrecido el plan CÉLTICO 15120 por el valor de 2.86 U.F., pero que luego de afiliarse se percató que el plan contratado correspondía al CÉLTICO 10120, que presentaba una cobertura menor a la informada, alegando haber sido víctima de engaño.

Por otra parte, la Isapre indica, que luego de hacer una investigación al respecto, pudieron constatar que la cotizante negaba haber suscrito los documentos contractuales de afiliación, sin que hubiera recibido ningún documento vía correo electrónico.

Agrega, que consultada la trazabilidad de la afiliación, fue posible constatar que la afiliación fue aprobada con el correo [REDACTED], dirección que fue desconocida por la afiliada el día 1 de junio de 2021.

Finalmente, señala que la afiliada proporcionó un video con los correos electrónicos que mantuvo con el agente de ventas, donde se observa que el plan de salud ofrecido correspondía al plan CÉLTICO 15120.

3. Que, en su presentación la Isapre acompaña los siguientes antecedentes:

a) Formulario Único de Notificación Tipo 1 folio N° 20370773 de fecha 24 de marzo de 2021, en el que consta que el agente de ventas denunciado fue el responsable del proceso de afiliación de la cotizante a la Isapre Colmena Golden Cross S.A.

En dicho documento figura como plan de salud contratado el denominado CLTC10120.

b) Carta de reclamo efectuada por la cotizante ante la Isapre, en la que relata lo ya indicado en el numeral anterior.

c) Copia de conversaciones mantenidas por correo electrónico entre la cotizante y el agente de ventas, en la consta que el plan de salud remitido fue el CLTC15120, indicando que su valor era de 2.86 U.F.

Asimismo consta que dichas conversaciones fueron mantenidas con la cotizante a través de la dirección de correo electrónico [REDACTED]

d) Copia Bitácora del proceso de afiliación, en la que consta que el proceso en total duró 11 minutos, figurando, además, en dicho documento que el agente de ventas fue quien llenó la declaración de salud respectiva.

4. Que, por otra parte, mediante presentación N° 11151 de fecha 6 de septiembre de 2021, la Isapre Colmena Golden Cross S.A., presentó nueva denuncia en contra del agente de ventas, esta vez por irregularidades cometidas en el proceso de afiliación de la Sra. C. Molina F.

Al respecto, señala haber recibido reclamo de la cotizante, indicando haber sido afiliada de forma fraudulenta a la Isapre por el Sr. Carlos Espinoza, quien habría suplantado su identidad y la de su pareja.

Señala, que la cotizante indicó que efectivamente envió los documentos para generar la venta, pero que ella no firmó ni aceptó ningún documento para concretarla, agregando que solicitó la anulación de la venta ya que el plan de salud no correspondía al que se le había ofrecido.

Agrega, que la cotizante habría desconocido la dirección de correo electrónico a través del cual se llevó a cabo el proceso de afiliación, agregando que, de acuerdo a la evidencia aportada por la afiliada, usted habría tenido pleno conocimiento de cuál era el correo personal de ésta.

En ese sentido, indica que usted en su declaración presentó como evidencias correos electrónicos enviados a la reclamante, lo cual corrobora que tenía conocimiento del correo verdadero.

5. Que, en su presentación la Isapre acompañó los siguientes antecedentes:

a) Conversaciones mantenidas por el agente de ventas denunciado con la cotizante a la dirección de correo electrónico [REDACTED].

b) Carta de reclamo de la cotizante en la que indica, en lo fundamental, lo señalado en el numeral anterior.

c) Bitácora del proceso de afiliación, en la que consta que la declaración de salud fue llenada por el ejecutivo de ventas.

6. Que, mediante Resolución Exenta IF/N° 747 de 16 de diciembre de 2021, se procedió a acumular el proceso sancionatorio A-54-2021, iniciado por la segunda denuncia de la Isapre, al proceso sancionatorio A-45-2021, iniciado por la denuncia previa, para efectos de ser resueltos de forma conjunta, esto por involucrar a la misma persona agente de ventas.

7. Que, por su parte, mediante Ordinario IF/N° 9955 de fecha 30 de marzo de 2022, se procedió a solicitar a la Isapre Colmena Golden Cross S.A., copia de los antecedentes contractuales de afiliación de la Sra. C. Molina F., puesto que no fueron aportados en la denuncia respectiva.

Al respecto, la Isapre, dando cumplimiento a lo ordenado, mediante presentación N° 5436 de fecha 26 de abril de 2022, acompañó entre otros antecedentes, copia del Formulario Único de Notificación Tipo 1, folio N° 20376969 de fecha 31 de marzo de 2021 suscrito a nombre de la cotizante, en el que consta que el denunciado fue el agente de ventas responsable de dicho proceso de afiliación.

8. Que, adicionalmente, mediante Ord. IF/N° 27816 de fecha 29 de julio de 2022, se estimó necesario solicitar a la Isapre Colmena Golden Cross S.A., que acompañara documentos en los cuales constara la dirección de correo electrónico a través de la cual se concretó el proceso de afiliación, esto atendido que en el Formulario Único de Notificación constaba la dirección de correo electrónico reconocida por al cotizante, esto es [REDACTED].

Al respecto, la Aseguradora, dando cumplimiento a lo ordenado, acompañó copia de los correos electrónicos remitidos para dar inicio a la venta y validar la identidad de la cotizante, en los que consta que estos fueron remitidos a la dirección [REDACTED], que corresponde a una dirección de correo electrónica distinta al correo personal de la cotizante.

9. Que, en consecuencia, sobre la base de los antecedentes señalados, se procedió, mediante Ord. IF/N° 34692 de fecha 12 de septiembre de 2022, a formular al agente de ventas Carlos Espinoza Arévalo, los siguientes cargos:

- Falta de diligencia empleada en los procesos suscripción de los contratos de salud de C. R. Baeza S. y C. Molina F. al no llevar el proceso según lo indicado en los Títulos I; II, IV y/o VI del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos,

incumpliendo con ello el numeral 1.3. del punto III del Título IV del Capítulo VI, ambas del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos.

- Entrega de información errónea a las personas afiliadas y/o a la Isapre, con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato, de conformidad a lo establecido en la letra b) del numeral 1.1 y letra a) del numeral 1.2., ambas del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos.

- Ingresar a consideración de la Isapre, contratos de salud suscritos electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento C. R. Baeza S. y C. Molina F. incurriendo en lo establecido en la letra h) del numeral 1.1 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

- Ingresar a consideración de la Isapre, contratos de salud respaldados en una dirección de correo electrónica falsa, impidiendo la correcta autenticación de la identidad de las personas afiliadas, en contravención a lo establecido en la letra h) del numeral 1.1 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

10. Que, según consta en el citado expediente sancionatorio, y de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, la/el agente de ventas fue notificada/o de los cargos formulados, mediante comunicación enviada vía correo electrónico, el 12 de septiembre de 2022; sin embargo, no presentó descargos dentro del plazo legal de 10 días hábiles, previsto por el artículo 127 del DFL N° 1, de 2005, de Salud.

11. Que, en cuanto al fondo del asunto, cabe establecer, que respecto de ambas personas cotizantes, constan antecedentes que dan cuenta de incumplimientos graves y/o gravísimos por parte del agente de ventas denunciado, en relación a ambos procesos de afiliación.

Al efecto, en ambos casos se registraron reclamos de las personas afiliadas manifestando su disconformidad con el plan de salud contratado, al no corresponder al ofrecido inicialmente, existiendo en ambos casos, antecedentes que acreditan dichos relatos.

Por otra parte, a raíz de dichos reclamos, se constató, en las investigaciones internas efectuadas por la Isapre denunciante, que ambas personas desconocían haber suscrito electrónicamente la documentación contractual de afiliación respectiva.

En ese sentido, en ambos casos, igualmente, existen antecedentes que acreditan que las direcciones de correo electrónico a través de las cuales se materializaron dichos procesos de afiliación, no correspondían a las direcciones de correo electrónico personales de esas personas.

Por lo anterior, cabe concluir, que en ambos procesos de afiliación no se validó correctamente la identidad de las personas cotizantes, esto al tratarse de afiliaciones efectuadas a través de la modalidad electrónica de carácter remoto, en la cual la validación de la identidad se efectúa por medio del correo electrónico aportado por la persona postulante.

12. Que, en razón de lo anterior, cabe tener por configuradas las conductas infraccionales correspondientes a ingresar a consideración de la Isapre, contratos de salud suscritos electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de las personas a filiadas e ingresar a consideración de la Isapre contratos de salud respaldados en una dirección de correo electrónico falsa, impidiendo la correcta autenticación de la identidad de las personas afiliadas en un proceso de suscripción electrónica de contratos de salud, en contravención a lo establecido en la letra h) del numeral 1.1 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia.

13. Que, así las cosas, no cabe sino concluir que efectivamente el agente de ventas incurrió en las faltas reprochadas en particular la que se encuentra expresamente tipificadas como incumplimientos gravísimos, en la letra h) del numeral 1.1. del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos, aprobado por la Circular IF/N° 131, de 2010, esto, de acuerdo a lo razonado en los considerandos precedentes.

14. Que, en consecuencia, por las razones expuestas y teniendo presente lo preceptuado por el artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, y lo establecido en el numeral 1 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia

de Procedimientos, de esta Superintendencia, se estima procedente sancionar al agente de ventas Sr. Carlos Felipe Espinoza Arévalo con la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

15. Que, en virtud de lo expuesto precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la Ley,

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** al Sr. **Carlos Felipe Espinoza Arévalo** RUT N° [REDACTED], su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia.

2. Se hace presente que en contra de esta resolución procede el recurso de reposición, y en subsidio, el recurso jerárquico, ambos previstos en los artículos 15 y 59 de la Ley N° 19.880, los que deben interponerse en un plazo de cinco días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución.

Estos recursos deben efectuarse por escrito, con letra clara y legible, e idealmente en formato impreso, dirigidos a la Jefatura del Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio **(A-45-2021)**, y presentarse en original en la oficina de partes de esta Superintendencia (Alameda Bernardo O'Higgins N° 1449, Torre 2, Local 12, comuna de Santiago), o en la Agencia Regional correspondiente a su domicilio.

Sin perjuicio de lo anterior, y en virtud de las condiciones sanitarias actuales que enfrenta nuestro país, se ha habilitado de forma excepcional el correo electrónico oficinadepartes@superdesalud.gob.cl, para efectos de la entrega o envío de documentación.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de
Salud (S)

LLB/CTU

Distribución:

- Sra./Sr. Carlos Felipe Espinoza Arévalo.
 - Sra./Sr. Gerente General Isapre Colmena Golden Cross S.A. (a título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y de Registro de Agente de Ventas
 - Oficina de Partes
- A-45-2021