

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 9315

Santiago, 26-06-2024

VISTO:

Lo establecido en los artículos 110 N° 16, 170 letra I), 177 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 882/182/2023, de 7 de noviembre de 2023 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 se encuentra 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, en virtud de los antecedentes que enseguida se detallan, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-225-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. KAREN DANIELA FELIÚ SERRANO, en el que se le formularon los cargos que a continuación se indican:

CASO A-225-2022 (Ord. IF/N° 14598, de 28 de mayo de 2024):

2.1.- L. A. MARIÑÁN C. presenta reclamo ante esta Superintendencia, alegando, en resumen, que fue afiliado a la Isapre BANMEDICA S.A., sin su consentimiento. Señala que se encontraba en FONASA y que, de un día para otro, lo cambiaron a la Isapre Banmedica, sin haber firmado nada ni tampoco haber puesto su huella, agregando, además, que según los registros de la Isapre, tendría como cargas a una mujer y un niño, en circunstancias que es soltero y no tiene hijos.

2.2.- Adjunta a su presentación, imagen de la carta reclamo presentada ante la Isapre, en la que además de sostener que la afiliación fue fraudulenta, indica que trabaja con el empleador que individualiza -distinto del empleador informado en el FUN-, agregando, que no tiene cargas familiares.

2.3.- Con el fin de contar con mayores antecedentes, este Organismo de Control ofició a la Isapre BANMEDICA.A., la que además de informar lo que se indica, remitió, entre otros, copia de los siguientes antecedentes:

a) En primer lugar, la Isapre informa que el motivo de su allanamiento en el Juicio Arbitral al que dio lugar el reclamo referido en el punto 2.1, Rol: 4052123-2021, se fundamentó en la respuesta entregada vía telefónica por el empleador informado en el FUN, esto es, Minera Catamutun S.A., en cuanto a que L. A. MARIÑÁN C. no ha prestado servicios en dicha Institución, siendo inexistente el vínculo laboral.

b) FUN de suscripción electrónica de L. A. MARIÑÁN C., de fecha 24 de marzo de 2021, en el que se informa como empleadora de esta persona a la empresa Minera Catamuntun S.A., que su beneficiaria en calidad de cónyuge es D. M. Mendieta C., y en el que consta, además, que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. KAREN DANIELA FELIÚ SERRANO.

c) Liquidación de sueldo aportada por la agente de ventas responsable del proceso de afiliación, correspondiente al mes de febrero de 2021, en la que se informa como empleadora de la persona afiliada a la empresa Minera Catamuntun S.A.

d) Declaración prestada ante la Isapre, por la agente de ventas responsable del proceso de afiliación, en la que informa que el 19 de marzo de 2021 la contactó el ejecutivo G. V.

Américo S., quien le ofreció trabajar con ella debido a que llevaba bastante tiempo en el rubro y porque además trabajaba con más asesores de distintas Isapres. Indica, que accedió a su propuesta, bajo la condición de que fuera ella quien tuviera el contacto directo con el cliente. Señala, que el día 24 de marzo de 2021 esta persona le indicó que estaba trabajando con una empresa llamada Minera Catamuntun, y que el trabajador L. A. MARIÑÁN C. con su señora necesitaban cambiarse urgente a un Plan de Salud de Isapre, enviándole el número de celular que se informa en el FUN. Agrega, que llamó de inmediato al Sr. MARIÑÁN, quien, tras recibir su asesoría, le indicó que tomaría el Plan con la Isapre, solicitándole el envío de todo al correo que se informa en el FUN, para efectos de aceptar el proceso y llenar la Declaración de Salud. Señala, que el cliente envió su Declaración de Salud, la que fue aprobada inmediatamente, y que posteriormente firmó los contratos, terminado lo cual, lo llamó para informarle que habían finalizado.

2.4.- Por su parte, se procedió a extraer desde www.registrocivil.cl el certificado de matrimonio de la persona informada en el FUN como beneficiaria del cotizante, en calidad de cónyuge (Sra. D. M. Mendieta C.), en el que consta que esta no se encuentra casada con el reclamante, sino que con otra persona, y desde el año 2013. Asimismo, al intentar obtener el certificado de matrimonio del reclamante, el sistema no arrojó resultado.

2.5.- Asimismo, este Organismo de Control solicitó información adicional a la empresa informada en el FUN como empleadora del cotizante, recibíendose respuesta en la que se informa que L. A. MARIÑÁN C. nunca ha pertenecido como trabajador de Minera Catamuntun S.A, agregando, además, que no cuenta con personal contratado asociado al Rut de dicha persona.

2.6.- Los referidos antecedentes no sólo dan cuenta de una eventual intervención de un tercero en el proceso de negociación y suscripción del contrato de salud del reclamante, sino que además comprueban la entrega de información falsa o errónea a la Isapre BANMEDICA, respecto de L. A. MARIÑÁN C., a lo menos en lo que dice relación con su empleadora, renta imponible y calidad de cónyuge de la beneficiaria informada en el FUN, lo que por su parte, permite establecer la efectividad de lo alegado por el reclamante, en orden a que en este caso se trató de una afiliación realizada sin su consentimiento.

2.7.- En dicho contexto, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formular a la/al agente de ventas el(los) siguiente(s) cargo(s):

a) Falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud previsional de L. A. MARIÑÁN C., al no llevar el proceso según lo indicado en el 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 del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos.

b) Entrega de información errónea a la Isapre respecto de L. A. MARIÑÁN C., con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato, de conformidad con la letra b) del numeral 1.1 o letra a) del numeral 1.2, ambos del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

c) Ingresar a tramitación de la Isapre, un contrato de salud suscrito electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de L. A. MARIÑÁN C., 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.

d) Delegar en terceros la ejecución del proceso de negociación y suscripción del contrato de salud de la persona cotizante, en contravención a lo establecido en la letra d) del numeral 1.1. del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos.

3. Que, 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 día 29 de mayo de 2024.

4. Que, mediante presentación efectuada con fecha 5 de junio de 2024, la agente de ventas realiza sus descargos, señalando en primer término, que desarrolla dicha labor desde octubre de 2020, que siempre su conducta ha sido intachable, y que es madre separada con 2 niños que mantener, por lo que cualquier tipo de sanción que se le aplique, afectaría enormemente su ingreso familiar.

En relación con los hechos en que se fundaron los cargos que le fueron formulados, señala que básicamente confió en alguien que no lo merecía, agregando, que siempre pensó que

estaba hablando con el cliente y que jamás se imaginó que pudiera haber algo irregular en el proceso, ya que por su parte, la comunicación con el supuesto cliente siempre fue fluida y transparente. Indica, que cada vez que habló telefónicamente con el cliente, este le respondía todas las consultas, además de aportarle toda la documentación requerida. Hace presente que el proceso de afiliación se realizó vía web.

Respecto de la falta de diligencia reprochada, señala que lo único que puede alegar en su favor es que quizás fue su error no haberse reunido presencialmente con el cliente, pero señala que había pandemia, agregando, además, que, por razones de tiempo, la persona nunca quiso hacer una video conferencia. Lo anterior, sumado a que siempre creyó y nunca dudó haber estado hablando con el cliente.

Acerca de la entrega de información errónea a la Isapre, señala que si bien con posterioridad se supo que esta venta había sido fraudulenta, nunca tuvo la intención de entregar información errónea, sino que realizó el proceso como correspondía en contexto de pandemia, aportando los antecedentes que en ese minuto le entregó la persona que se suponía era el cliente.

En cuanto a ingresar a tramitación de la Isapre un contrato de salud suscrito electrónicamente (vía web), sin contar con el debido consentimiento de la persona afiliada, insiste que en ese minuto siempre pensó que estaba hablando con el cliente, agregando, que hasta que cerró la venta nunca dudó de aquello, ni tuvo motivos para hacerlo.

En relación con delegar en terceros la ejecución del proceso de negociación y suscripción del contrato de salud de la persona afiliada, señala que en todo momento realizó el proceso de suscripción y que en ningún momento delegó ni la negociación ni el cierre de la venta, pues siempre pensó haber hablado con el supuesto cliente, agregando, que el estafador sólo le había entregado al referido.

Finalmente, solicita tener en consideración la sanción a aplicar en su caso, determinando al efecto la más baja posible, dado que ella también fue estafada y que no percibió ninguna remuneración por esta venta, sino que, por el contrario, este episodio le hizo perder su prestigio, honorabilidad y profesionalismo ante su empleador, ante este Organismo de Control y ante ella misma al sentirse vulnerada. Añade, que con todo el menoscabo que le ha provocado esta situación aprendió la lección, adoptando como medida de precaución, el siempre realizar sus entrevistas de manera presencial o vía on line de vista con el futuro cliente.

5. Que, analizadas las alegaciones planteadas por la agente de ventas y la documentación allegada al expediente del proceso, cabe señalar en primer término, que si bien no existen antecedentes que permitan tener por comprobada la intervención de un tercero en el proceso mismo de negociación y suscripción del contrato de salud del reclamante, si existen antecedentes suficientes para tener por acreditada la falta de diligencia de la agente de ventas, en relación con la autenticación de la identidad del futuro afiliado y con la corroboración de la calidad de cónyuge de la beneficiaria incorporada como carga de este.

6. Que respecto de la corroboración de la calidad de cónyuge de la beneficiaria incorporada como carga del cotizante, cabe señalar que el Numeral 1 "Antecedentes de Afiliación", del Título I, del Capítulo I del Compendio de Procedimientos de esta Superintendencia prescribe:

Antes de formalizar la afiliación, la Institución deberá exigir a sus futuros afiliados y afiliadas, la presentación de los antecedentes que se enumeran a continuación:

- Para verificar la calidad de familiar beneficiario, además de un certificado que pruebe la relación de parentesco respectiva, un certificado de la entidad que otorgue la asignación familiar, u otro documento que acredite que aquél cumple con las mismas calidades y requisitos que exige la ley para ser causante de asignación familiar de un trabajador dependiente.

7. Que por su parte, los señalados antecedentes permiten tener por comprobado que la suscripción del contrato de salud del reclamante, se realizó sobre la base de información falsa o simulada entregada a la Isapre, a lo menos en lo que dice relación con la empleadora del afiliado, renta imponible de este y la calidad de cónyuge de la beneficiaria informada en el FUN, lo que a su vez, permite establecer la efectividad de lo alegado por el reclamante, en orden a que en este caso se trató de una afiliación realizada sin su consentimiento.

8. Que adicionalmente, cabe tener presente que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 170 del DFL N° 1, de Salud, de 2005, agente de ventas es la persona natural

habilitada por una Isapre para intervenir en cualquiera de las etapas de negociación, suscripción, modificación o terminación de los contratos de salud previsual.

9. Que, las referidas situaciones, debidamente acreditadas en el procedimiento sancionatorio, configuran incumplimientos gravísimos a las obligaciones que como agente de ventas le impone la normativa, y, además, se trata de situaciones que han causado perjuicio tanto a la persona indebidamente afiliada como a la Isapre, dado los efectos de contenido patrimonial o económico que ha implicado el contrato de salud previsual para las partes.

10. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente y de conformidad con el inciso 4° del artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud y lo dispuesto 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, se estima que la sanción que ameritan las situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio es la cancelación de la inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** a la/al Sra./Sr. KAREN DANIELA FELIÚ SERRANO, RUN N° [REDACTED], su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por falta de diligencia, entrega de información errónea a la Isapre e ingresar un contrato de salud suscrito electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de la/del cotizante.

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 Agente de Ventas, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (A-225-2023), 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, se encuentra habilitado 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

LLB/HPA

Distribución:

- Sra./Sr. KAREN DANIELA FELIÚ SERRANO
- Sra./Sr. Sr. Gerente General Isapre BANMEDICAS.A. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
- Oficina de Partes

A-225-2023

