

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 9519**

Santiago, **27-06-2024**

**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 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 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, por medio de la denuncia y/o reclamo que a continuación se detalla, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-130-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. MARION CAROLINA RAU SABANDO, en el que se le formuló los cargos que se indican:

**CASO A-130-2023 (Ord. IF/N° 13.910 de 17 de mayo de 2024 de mayo de 2024):**

Reclamo Ingreso N° 4061883 de fecha 26 de julio de 2023.

2.1.- El/la Sra./Sra. V. A. HERRERA A. reclamó en contra de la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., refiriendo, en lo pertinente, que cotizó planes vía teléfono, enviando datos de su familia.

Indica que después de ver el plan, consideró muy alto su precio por lo que indicó vía correo que no lo quería, y que luego de eso creyó que la ejecutiva no había enviado el contrato, pero no fue así. Refiere que en los correos enviados por la vendedora hubo formas incorrectas, como el hecho de haberle solicitado que le reenviara a su correo, un link y claves que le habían remitido a él.

Hace referencia también a conversación mediante WhatsApp, donde pedía disculpas por las molestias pero que no quería contratar. Indica que todo sucedió el 16 de mayo de 2023.

Menciona que la vendedora, cuando le pidió que reenviara el link y clave, los utilizó para firmar el contrato. Indica que se dio cuenta de esto a fin de mes de junio, cuando su liquidación de sueldo venía con un descuento de isapre Colmena.

Acompaña copia de impresión de pantalla con imágenes de conversación vía WhatsApp con la agente de ventas.

Se observa en el Registro de Agentes de Ventas que lleva esta Superintendencia de Salud, que el número de contacto indicado para la agente de ventas responsable de la afiliación es el que aparece en las imágenes acompañadas por el reclamante.

2.2.- En razón de lo anterior, mediante Oficio Ordinario IF/N° 43982, de 26 de octubre de 2023, fueron solicitados antecedentes a isapre COLMENA GOLDEN CROSS, la que, a través de presentación de 08 de noviembre de 2023, acompañó, entre otros, los siguientes antecedentes:

- Copia de Formulario Único de Notificación, de fecha 18 de mayo de 2023, junto con la demás documentación contractual, donde consta que Marion Carolina Rau Sabando fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación del reclamante.

- Copia de Bitácora del proceso de afiliación.
- Copia de correos de suscripción de contrato de salud, de fecha 18 de mayo de 2023.

2.3.- Finalmente, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formular a la/al agente de ventas los siguientes cargos:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de la persona reclamante al no llevar el proceso según lo indicado en los Títulos I y II 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.

- Ingresar a consideración de la Isapre, contrato de salud suscrito electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de la persona cotizante, 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.

- Entrega de información errónea al afiliado 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.

3. Que, según consta en el expediente sancionatorio, y de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 3 del apartado III, del Título IV, del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de la Superintendencia de Salud, la/el agente de ventas fue notificado de los mencionados cargos, vía correo electrónico el día 20 de mayo de 2024.

4. Que, mediante presentación de fecha 24 de mayo de 2024, la persona agente de ventas presentó descargos, indicando en lo pertinente, que el cotizante llegó a su alcance a través de formulario de contratación de planes de salud (formulario con datos personales que reciben de todas las personas interesadas en cotizar planes de salud) razón por la que lo llamó, le entregó verbalmente los datos necesarios para cotizar un plan de salud, y enviarle toda la información a su correo, luego en aproximadamente 2 días después lo llamó e indicó que ya tiene toda la información clara, pero no está seguro de contratar el plan.

Luego de 4 o 5 días después de su primer contacto, cuando el reclamante la llamó, y hablaron por segunda vez, mediante llamada a su número celular, contándole que finalmente si contratará el plan de salud.

Indica que le informó y explicó que el proceso es 100% online a través de su correo electrónico, debe ir revisando, completando los formularios; momento en el cual él le indicó que no es muy entendido en medios tecnológicos y además no cuenta con el tiempo, y le pidió voluntariamente si es que ella le podía ayudar a avanzar con los datos, y él envió la documentación necesaria para la incorporación a la Isapre, es decir, cedula de identidad propia, de su esposa, liquidación de sueldo (foto de una hoja física); antecedentes que, indica, por ningún motivo pudo haber obtenido por la fuerza o engaño.

Respecto del proceso de inscripción remoto, él voluntariamente le pidió, que realizara el llenado de los datos por él. Indica que no cuenta con esos registros de correos ni llamadas que él realizó, ya que dejó de pertenecer a Colmena en Agosto de 2023, por renuncia voluntaria, por lo que deja claro, que *"a la actualidad, no soy, deje de ser, ni volveré a ser agente de ventas de Isapre"*.

Así, refiere que descarta totalmente su responsabilidad, de que por engaño haya inscrito al cotizante a la isapre. Señala haber siempre obrado con ética y ajustada a los procedimientos de ley e institución. Indica haber estado 4 años y medio en la referida aseguradora de salud, y nunca fue sancionada ni acusada por un afiliado, refiere haber renunciado voluntariamente a colmena, no fue desvinculada.

Indica que, por su experiencia, imagina que el reclamante se arrepintió al cabo de un par de meses, por el monto que significa un plan familiar, o quizá fue reajustado, y lo más simple era encontrar un culpable y endosarle "su decisión" a ella.

Refiere que adjunta como medio único probatorio de la decisión voluntaria y sin ninguna presión, los documentos personales que le envió el reclamante, para incorporarse a la Isapre, siendo su cedula de identidad, la cedula de identidad de su entonces conyugue y una

foto de su liquidación de sueldo.

Indica que los correos y copia de plataforma CRM, son de propiedad de COLMENA, por lo que al salir de la institución, perdió todo acceso a la información. Respecto de las llamadas a su número celular y los mensajes de WhatsApp, menciona que no tiene respaldo, ya que era un número prepago que solo usó para efectos de clientes de Isapre, y no mantuvo para fines personales.

Además, señala que, examinando la evidencia del reclamante, este editó los mensajes para su favorecimiento personal, borrando donde él le pedía hacer el proceso por él.

Indica lamentar profundamente este desagradable episodio, a la espera de que la verdad salga a la luz, se establezcan las responsabilidades en quienes realmente la tienen.

Ajunta a su presentación, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Copia de Carnet de Identidad de la persona reclamante.
- Copia de imagen de liquidación de remuneraciones de fecha abril de 2023, a nombre de la persona reclamante.
- Copia de documento "Autorización adicional sobre 7%", en que se observan correos electrónicos de fecha 18 de mayo de 2023.

5. Que las referidas situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio, configuran incumplimientos graves por parte de la/del agente de ventas, que causaron perjuicio a la persona indebidamente afiliada.

6. Que, en primer lugar, es importante destacar que la agente de ventas en sus descargos señala que el cotizante "(...) *me indica que no es muy entendido en medios tecnológicos y además no cuenta con el tiempo, me pide VOLUNTARIAMENTE si es que yo le puedo ayudar a avanzar con los datos, y él me envía la documentación necesaria para la incorporación a la Isapre (SIC)*" y "(...) *en relación al proceso de inscripción remoto, el voluntariamente me pidió, que realizara el llenado de los datos por él (...)*".

En este sentido, queda de manifiesto que la agente de ventas, y no el cotizante, fue quien realizó el proceso de suscripción a la Isapre.

7. Que, además, de la documentación acompañada por el cotizante, se observa su voluntad de no prosperar en el proceso de suscripción del Contrato de Salud.

En este sentido, se entienden comprobadas las faltas de "Ingresar a consideración de la Isapre, contrato de salud suscrito electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de la persona cotizante" y de "Entrega de información errónea al afiliado y/o a la Isapre, con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato".

8. Que, la conducta acreditada es una situación que ha causado perjuicio tanto a la persona indebidamente afiliada como a la Isapre, dados los efectos de contenido patrimonial o económico que implica el contrato de salud previsional para ambas partes.

9. 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 las letras b) y 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 su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

10. 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. **MARION CAROLINA RAU SABANDO**, RUN 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.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,**



**OSVALDO VARAS SCHUDA**  
**Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de**  
**Salud**

**LLB/MFSB**

**Distribución:**

- Sra./Sr. MARION CAROLINA RAU SABANDO
  - V. A. HERRERA A. (a título informativo)
  - ISAPRE COLMENA GOLDEN CROSS (a título informativo)
  - Subdepartamento de Sanciones y de Registro de Agente de Ventas
  - Oficina de Partes
- A-130-2023