

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 9879

Santiago, **08-07-2024**

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 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, por medio de la denuncia y/o reclamo que a continuación se detalla, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-4-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. FABIOLA ALEJANDRA SCHULBE DONOSO, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-4-2024 (Ord. IF/N° 11.119 de 17 de abril de 2024):

Reclamo Ingreso N° 4000527 de fecha 03 de enero de 2024.

2.1.- El/la Sra./Sra. C. A. RAMÍREZ M. reclamó en contra de la Isapre BANMÉDICA S.A., refiriendo, en lo pertinente, que, fue afiliada a isapre Banmédica de manera fraudulenta, señalando, además, que en formulario no aparece su número de contacto, y que su correo y dirección no es actual.

Señala que se atiende en Fonasa, y que en sus cotizaciones aparece isapre cada cierto tiempo.

Acompaña, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Copia de Formulario Único de Notificación tipo 1, de fecha 18 de mayo de 2023, en el que consta que el/la Sr./Sra. Fabiola Alejandra Schulbe Donoso fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación del reclamante.

Se observa, entre otros antecedentes, que el correo electrónico, dirección y el número de teléfono asociados al cotizante en dicho documento, difieren de lo indicado por la persona afiliada en el reclamo.

- Copia de Certificado de afiliación en FONASA, de fecha 21 de diciembre de 2023.

2.2.- Por otra parte, revisado el expediente del juicio arbitral al que se dio inicio producto del referido reclamo, Rol 4000527-2024, consta a fojas 16 copia de liquidación de sueldo acompañada por el cotizante, correspondiente a mayo de 2023.

2.3.- Por otro lado, mediante Ordinario IF/N° 6380, de 01 de marzo de 2024, fueron solicitados antecedentes a isapre BANMÉDICA, la que a través de presentación de fecha 12 de marzo de 2024 acompañó, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Copia de documentación contractual.

- Copia de la Bitácora del proceso de afiliación y correos electrónicos remitidos a la persona cotizante para dar inicio al proceso de venta.

- Copia de la liquidación de sueldo aportada por el agente de ventas responsable de la afiliación cuestionada, correspondiente a abril de 2023.

- Certificado de Cotizaciones emitido por AFP Capital, para el período comprendido entre los meses de abril de 2021 a mayo de 2023.

2.4.- 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; 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.

- 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.

- Ingresar a consideración de la Isapre, contrato de salud respaldado en una dirección de correo electrónica errónea y/o falsa, respecto de la persona reclamante, impidiendo la correcta autenticación de la identidad de la persona afiliada, 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.

- 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 18 de abril de 2024.

4. Que, mediante presentación de fecha 02 de mayo de 2024, la persona agente de ventas presentó descargos, indicando en lo pertinente, que el 18 de mayo del año 2023 gestionó contacto vía telefónica con la Sra. Ramírez quien estaba muy interesada en ingresar a la Isapre Banmédica. Señala que ese mismo día, vía whatsapp, la postulante le envió foto de su cédula de identidad vigente, haciendo presente, que *"sin esta vigencia de cédula de identidad no puedo avanzar en el proceso de venta sin papel "remota"; ya que el sistema automáticamente bloquea el avance y por lo tanto afiliada no podría validar su identidad, no permitiendo la suscripción"* (sic), liquidación de sueldo, certificado de cotizaciones de AFP con 24 cotizaciones, agregando a su respecto, que *"éste debidamente validado en el portal de la administradora respectiva con código señalado el cual debió obtener con su clave personal de AFP"* (SIC), más todos sus datos como mail, peso, estatura, estado civil, dirección y su cuenta para los reembolsos.

Resume el proceso de suscripción de la afiliada, indicando, en lo atinente, que la cotizante le indicó, entre otras cosas, su domicilio. Refiere que le envió un correo para iniciar el proceso y lo aceptó, y luego le consultó por patologías, con el fin de asesorarla frente a su Declaración de Salud, indicando que ninguna.

Señala que enfatizó que es necesaria la respuesta de su empleador para continuar con el proceso, y ahí la reclamante le entregó el correo de E. Bocaz para enviar el correo de notificación de FUN y su número de contacto. Indica que el 24 de mayo 2023 la contactó para informarle que su empleador ya le había respondido el correo, y que *"estaba todo ok"* (SIC).

Refiere que la cotizante le consultó si le interesaría que le refiera a sus cercanos,

respondiendo la agente de ventas que sí, en un contexto "típico de cliente satisfecho por mi asesoría", indicando, además, que "Sin embargo, ella continúa señalando que estos "referidos" quisieran incentivo, a lo cual le enfatice que yo no trabajo con ningún tipo de incentivos externos".

Menciona que se siente desconcertada, pues le resulta difícil ver la oportunidad de mejora en este caso particular, donde cumplió con el proceso de suscripción ajustándose a las normas legales y procedimientos internos. Indica que empatiza con la afiliada, y comparte su malestar.

Refiere que tiene más de 10 años de experiencia entregando asesorías en el área de salud con una hoja de vida intachable, y que pretende mantener el espíritu en entregar la mejor experiencia a sus clientes.

5. Que, por su parte, revisado el registro de comercio, consta que la empresa empleadora realizó una transformación de sociedad de responsabilidad limitada a sociedad anónima en el mes de febrero de 2023. En este sentido, se observa que la Liquidación de Remuneraciones acompañada por la persona cotizante se condice con la situación societaria del empleador, a diferencia de la Liquidación de Remuneraciones que se encuentra en poder de la Isapre, y que fuera aportada por el agente de ventas respinsable de la afiliación, la que a abril de 2023 aún indica a la empleadora como T. S. L. "LIMITADA".

6. Que, además, de la observación de las liquidaciones de remuneraciones allegadas al expediente, y en relación con el Certificado de AFP que rola en autos, es posible observar que la Liquidación de Remuneraciones aportada por la Isapre, correspondiente a abril de 2023, indica un sueldo líquido a recibir mayor, y como fecha de inicio de contrato del cotizante, el mes de julio de 2022, lo que no se condice con la información que contiene el Certificado de AFP, que no informa pagos de cotizaciones durante el mes de julio de dicho año.

En este sentido, la Liquidación de Remuneraciones acompañada por la persona reclamante, del mes de mayo de 2023, es acorde a la información que entrega el Certificado de AFP, en cuanto al monto de la renta, y a la época de inicio de actividades en dicha empresa.

7. Que, además, rola Certificado de afiliación a Fonasa de diciembre de 2023, en que consta que la reclamante se encontraba suscrita a la fecha, al igual que en isapre Banmédica.

8. Que, en función de lo ya señalado, y atendidas las obligaciones que tenía la persona agente de ventas, en orden a informar de manera clara y precisa a la futura persona afiliada, no sólo los beneficios asociados a los planes de salud ofrecidos por la Isapre, para ella y sus cargas, sino los efectos jurídicos derivados de la suscripción del contrato de salud, esta Autoridad estima que la persona agente de ventas sí incurrió en una falta de diligencia e incumplimiento de sus obligaciones, al no verificar la autenticidad de la información y antecedentes aportados por la cotizante, por lo que de conformidad con el numeral 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Procedimientos, se procederá a aplicarle la sanción de Cesura.

En este sentido, se observa, además, que los datos registrados en isapre, relativos a la persona reclamante, difieren de los indicados a esta Superintendencia en su reclamo, lo que sumado a lo que se ha indicado en los párrafos anteriores, evidencian que existió una falta de cuidado en su deber como ejecutivo de la aseguradora por parte de la persona agente de ventas de la isapre.

9. Que, en consecuencia, se estima procedente censurar a la/al agente de ventas Sr./Sra. FABIOLA ALEJANDRA SCHULBE DONOSO.

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

RESUELVO:

1. Imponer a la/al agente de ventas Sra./Sr. FABIOLA ALEJANDRA SCHULBE DONOSO, RUN N° [REDACTED], la sanción de Censura.

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-4-2024), 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 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

HPA/MFSB

Distribución:

- Sra./Sr. FABIOLA ALEJANDRA SCHULBE DONOSO.
- C. A. RAMÍREZ M. (a título informativo).
- ISAPRE BANMÉDICA (a título informativo).
- Subdepartamento de Sanciones y de Registro de Agente de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-4-2024