

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 11278

Santiago, **05-08-2024**

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-53-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. MATÍAS IGNACIO IBACETA FRÍAS, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-53-2023 (Ord. IF/N° 16.863 de 18 de junio de 2024):

Reclamo Ingreso N° 4056081 de fecha 09 de septiembre de 2021.

2.1.- El/la Sra./Sra. L. CARVAJAL C. reclamó, en contra de la Isapre BANMÉDICA S.A., refiriendo, en lo pertinente, haber concurrido a FONASA a hacer un trámite, donde se le informó que se encuentra bloqueada por isapre. Señala que, revisado en la Superintendencia, aparece incorporada en la mencionada isapre. Indica que nunca se ha incorporado a ninguna isapre, y que nadie ha tomado contacto con ella para incorporarse a Banmédica.

Solicita, entre otras cosas, que se ordene a la Isapre que deje sin efecto el contrato de salud, se elimine la deuda y volver a FONASA. Además, solicita se sancione a la persona agente de ventas responsable.

2.2.- Por otra parte, revisado el juicio arbitral Rol 4056081-2021, consta a fojas 55, contestación de la isapre a la demanda, señalando lo siguiente: "*Efectuamos un nuevo análisis de los antecedentes del caso, y esta Isapre, procederá a efectuar la eliminación del contrato de la Sra. L. Carvajal, allanándose en su totalidad a las pretensiones de la demandante*".

2.3.- En razón de lo anterior, mediante Ordinario IF/N° 18269, de 24 de abril de 2023 fueron solicitados antecedentes a isapre BANMÉDICA, la que a través de presentación ingreso N° 6906 acompañó, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Informa que, en el marco del juicio arbitral, se constató irregularidades en el proceso de afiliación de la reclamante, por lo que se tomó la determinación de dejar sin efecto la afiliación.
- Copia de Formulario Único de Notificación Tipo 1 Folio 23630220, de fecha 13 de julio de 2020, junto con la demás documentación contractual, donde consta que el/la Sr./Sra. Matías Ignacio Ibaceta Frías fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación del reclamante.
- Copia de correos electrónicos de Isapre Banmédica, de fechas 13 de julio de 2020, dirigidos a la persona cotizante.
- Copia de Bitácora de afiliación electrónica, de fecha 13 de julio de 2020.
- Copia de Liquidación de Remuneraciones de fecha junio de 2020.

2.4.- A través de Ordinario IF/N° 14590, de 28 de mayo de 2024 fueron solicitados más antecedentes a isapre Banmédica, la que mediante presentación N° 8267 acompañó, en lo pertinente, lo siguiente:

- Informa que el allanamiento de la isapre, a las pretensiones del reclamante, fueron motivadas por la declaración realizada por el agente de ventas con fecha 15 de septiembre de 2021, en que indicó que la venta fue entregada por un tercero. En este sentido, indica que una vez notificado al empleador vía NEF el FUN N° 23630220, este fue rechazado, señalando como causal de rechazo "No es funcionario".

- Copia de carta de fecha 15 de septiembre de 2021, firmado por Matías Ignacio Ibaceta Frías, que indica, entre otras cosas, que *"este cliente fue referido de una ex compañera, lo cual ella me pidió el favor que si podía ingresar esta venta porque ella no podía, lo cual mi ex compañera me envió todos los datos de la clienta, cabe mencionar que intenté comunicarme con la clienta y no tuve respuesta, ya que fue todo por intermedio de mi colega porque como mencionaba anteriormente no pude comunicarme con L., la firma de estos documentos fue a través del sistema remoto.*

Siempre mantengo una comunicación con mis clientes, pero como fue este caso fortuito siendo un cliente de mi colega me confié en la comunicación a través de ella. A continuación, le adjunto pantallazos de la conversación y la liquidación que me entregaron. La notificación de este contrato era electrónica (...) ".

Adjunta copia de imagen de conversaciones vía WhatsApp con "Pamela Banmedica", en que se observa la entrega de datos de la persona reclamante y copia de liquidación de sueldo.

- Copia de Certificado de Envío Notificación y Proceso FUN.

2.5.- Por otra parte, a través de Oficio Ordinario IF/N° 14592, de 28 de mayo de 2024 fueron solicitados antecedentes supuesto empleador de la persona reclamante indicado en el FUN tipo 1, que a través de presentación ingreso N°8037 refirió, en lo pertinente, que la liquidación de sueldos adjunta no es verdadera, ya que no existen registros de que la persona reclamante desempeñara funciones para su empresa, esto ni en el pasado ni el presente. Además, remite liquidación de remuneraciones de junio de 2020, de un colaborador, donde se puede apreciar que el diseño y forma del documento es muy diferente.

2.6.- Los referidos antecedentes no sólo comprueban la entrega de información falsa o errónea a la Isapre BANMÉDICA S.A. en cuanto a la empleadora, sino que además corroboran lo alegado por la persona cotizante en orden a que en este caso se trató de una afiliación sin consentimiento, y cuya ejecución del proceso de negociación y/o suscripción del contrato de salud de la persona cotizante fue delegada en una tercera persona.

2.7.- 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.

- 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.

- Delegar en terceros la ejecución del proceso de negociación y/o 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, 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 25 de junio de 2024 sin que conste que hubiere presentado descargos y medios de prueba dentro del plazo legal de 10 días hábiles, previsto en el artículo 127 del DFL N° 1, de 2005, de Salud.

4. Que, 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, y, por ende, es él quien resulta ser responsable de los documentos que somete a consideración de la institución de salud previsual, asunto sobre el que recae este procedimiento.

5. Que, en primer lugar, se observa que los datos indicados en el FUN tipo 1 los datos como dirección, teléfono y correo electrónico no se corresponden con los indicados en el reclamo ante esta Superintendencia.

6. Que, rola que, en el marco del juicio arbitral, la isapre se allanó debido a irregularidades en el proceso de afiliación de la reclamante, por lo que se tomó la determinación de dejar sin efecto la afiliación.

En este sentido, rola copia de carta firmada por el agente de ventas Matías Ignacio Ibaceta Frías, que indica, entre otras cosas, que *"este cliente fue referido de una ex compañera, lo cual ella me pidió el favor que, si podía ingresar esta venta porque ella no podía "*, lo que da cuenta de una delegación de la ejecución del proceso de negociación en un tercero.

7. Que, además, solicitados antecedentes a la supuesta empleadora de la persona reclamante, indica que la liquidación de sueldos adjunta no es verdadera, ya que no existen registros de que la persona reclamante desempeñara funciones para su empresa, esto ni en el pasado ni el presente.

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

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 la letra h), b) y d) 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. MATÍAS IGNACIO IBACETA FRÍAS, 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.

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-53-2023), 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/MFSB

Distribución:

- Sra./Sr. MATÍAS IGNACIO IBACETA FRÍAS
 - L. CARVAJAL C. (a título informativo)
 - ISAPRE BANMÉDICA (a título informativo)
 - ISAPRE NUEVA MASVIDA (a título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y de Registro de Agente de Ventas
 - Oficina de Partes
- A-53-2023