

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 12610

Santiago, **03-09-2024**

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 a continuación se detallan, este Organismo de Control dio inicio a los procedimientos sancionatorios A-69-2022 y A-113-2024, seguidos en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. EVA DAMARIS ROMÁN ROCHA, en los que se le formularon los cargos que en cada caso se indica:

2.1. CASO A-69-2022 (Ord. IF/N° 594, de 8 de enero de 2024):

Reclamo N° 4041129, de 14 de abril de 2022.

2.1.1.- F. G. OYARZÚN A. alega, en resumen, que a principios de abril de 2022 se cambió de Isapre Colmena a Banmédica, informándole esta última, a las 2 semanas siguientes, que se encontraba afiliado a la Isapre Cruz Blanca S.A., lo que a su juicio correspondería a una afiliación realizada sin su consentimiento y de manera fraudulenta. En complemento de su reclamo, acompaña carta en la que detalla que el día 13 de abril de 2022 le informaron que realizaron una afiliación sin su consentimiento a Isapre Cruz Blanca, agregando, que no puede ser que esa isapre no cuente con ningún filtro o tipo de seguridad que evite que, por cumplir sus metas, los vendedores afilien a personas con datos falsos.

2.1.2.- Adjunta a su presentación, copia del reclamo presentado ante la Isapre Cruz Blanca, en el que le informa a la referida Aseguradora, que tiene a una ejecutiva de ventas, Sra. Eva Damaris Román Rocha, realizando fraude, al estar afiliando a personas sin su consentimiento.

2.1.3.- Con el fin de contar con mayores antecedentes, este Organismo de control ofició a la Isapre CRUZ BLANCA S.A. la que informó lo que a continuación se indica, y remitió, entre otros, copia de los siguientes antecedentes:

a) FUN de suscripción electrónica de contrato de salud, celebrado entre F. G. OYARZÚN A. y la Isapre CRUZ BLANCA S.A., de fecha 31 de marzo de 2022, en el que se informa que el correo electrónico del cotizante es: "lolooyarzun@hotmail.com "; que su dirección es en la comuna de "Puente Alto "; que su número telefónico termina en los dígitos "8334 "; que sus beneficiarios en calidad de carga legal son 2 personas, correspondientes a sus hijos, y en el que consta además, que la/el agente de ventas que ingresó a tramitación de la Isapre, este contrato de salud previsual, fue la/el Sra./Sr. EVA DAMARIS ROMAN ROCHA.

b) En segundo lugar, la Isapre informa, por una parte, que la suscripción del contrato se realizó a través de venta web, por lo que no registra "bitácora del proceso", y, por otra parte, que no se acreditó la renta y/o vínculo laboral del afiliado, al momento de la suscripción del contrato.

c) Finalmente, la Isapre informa que en la suscripción del contrato no se registró la carta

de desafiliación de la anterior Institución de Salud (Isapre Colmena), razón por la cual, el contrato de salud fue anulado previo al inicio de su vigencia.

2.1.4.- Por su parte, y también con el objeto de contar con mayores antecedentes, este Organismo de control ofició a la Isapre BANMEDICA S.A., la que remitió, entre otros, copia de los siguientes antecedentes:

a) FUN de suscripción electrónica de contrato de salud celebrado entre F. G. OYARZÚN A. y la Isapre BANMEDICA S.A., también de fecha 31 de marzo de 2022, en el que se informa que el correo electrónico del cotizante es "*franciscooyarzun@hotmail.com*"; que su domicilio es en la comuna de "*Conchalí*" y que su número telefónico termina en los dígitos "*6565*".

b) FUN de suscripción electrónica de contrato de salud celebrado entre F. G. OYARZÚN A. y la Isapre BANMEDICA S.A., de fecha 30 de abril de 2022, en el que se informa que el correo electrónico del cotizante es "*franciscooyarzun@hotmail.com*"; que su domicilio es en la comuna de "*Conchalí*" y que su número telefónico termina en los dígitos "*6565*".

c) FUN de suscripción electrónica de contrato de salud celebrado entre F. G. OYARZÚN A. y la Isapre BANMEDICA S.A., de fecha 19 de agosto de 2015, en el que se consignan los mismos datos informados en los FUN de afiliación a la Isapre de los meses de marzo y abril de 2022, relativos al correo electrónico, dirección y número de celular del cotizante, los que también coinciden con aquellos señalados en su reclamo.

2.1.5.- A su vez, y también con el objeto de contar con mayores antecedentes, este Organismo de control ofició a la anterior Institución de Salud del reclamante, esto es, a Isapre COLMENA S.A., la que remitió, entre otros, copia de los siguientes antecedentes:

a) FUN de suscripción electrónica de contrato de salud celebrado entre F. G. OYARZÚN A. y la Isapre COLMENA S.A., de fecha 4 de febrero de 2021, en el que se consignan los mismos datos informados en ambos FUN de afiliación a la Isapre Banmedica del año 2022, relativos al correo electrónico, dirección y número de celular del cotizante, los que como ya se señaló, también coinciden con aquellos señalados en su reclamo.

2.1.6.- En consecuencia, 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 de F. G. OYARZÚN A., incurriendo en lo establecido en el numeral 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

b) 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.

c) 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.

2.1.7.- 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 en su contra, mediante comunicación enviada por correo electrónico, el día 8 de enero de 2024.

2.1.8.- Que, mediante presentación efectuada con fecha 16 de enero de 2024, la/el agente de ventas realiza sus descargos, señalando que el día 31 de marzo de 2022, su conocida Fernanda S. le refirió al cliente, con quien se comunicó al celular y al correo electrónico informado en el FUN, datos que según indica, le fueron proporcionados por el mismo cotizante. Señala, que confió en los sistemas de validación de datos que se ingresan al sistema de ventas de la Isapre, para gestionar la solicitud de incorporación del cliente. Al respecto, señala que le resulta crucial destacar que la validación de la identidad del cliente se lleva a cabo mediante el sistema de la Isapre, a través de la página web y de las claves enviadas a su correo electrónico o teléfono indicado. Agrega, que los sistemas de enlace de validación de identidad del registro civil son los encargados de verificar la veracidad de los datos, ya que el cliente debe responder con datos personales e intransferibles, conocidos

sólo por él, y que bajo ninguna circunstancia ella podría conocer. Además, indica que la validación automática de Previred con el sistema de la Isapre verifica sus rentas, eliminándose en ese momento, la necesidad de requerir documentos físicos para dicho proceso. Sostiene, que avanzó con todo el proceso hasta el cierre, momento en el que su Jefa, Sra. S. Norambuena, le señaló que para evitar que el cliente quedara sin protección, procedería a visar el contrato a la espera de la carta o documento que acreditase su desafiliación de Isapre Colmena, ya que al final de la venta el cotizante informó que ya no estaba en Colmena sino que en FONASA, haciendo presente que como todo esto ocurrió el último día del mes, por ello se visó el contrato a la espera de la carta, la que finalmente no llegó, debido a lo cual, se solicitó la anulación del contrato.

Conforme a lo señalado, estima que no incurrió en ninguna falta, ya en ningún momento se generó de manera intencionada algún proceso que pudiera perjudicar al cliente.

2.1.9.- Que, en el contexto de la tramitación del proceso, a través del Oficio Ord. IF/N° 11.268, de 18 de abril de 2024, se puso en conocimiento de la agente de ventas, para eventuales observaciones, copia de la documentación contractual aportada por la Isapre Banmedica, correspondiente a la afiliación del reclamante a la mencionada Isapre, acaecidas en agosto de 2015 y en marzo de 2022.

2.1.10.- Que, en su escrito de observaciones a la documentación remitida, la agente de ventas señala que el día 31 de marzo de 2022, su conocida, la Sra. Fernanda S., le refirió al cliente en cuestión, informándole que este estaba solicitando su incorporación a la Isapre Cruz Blanca. Señala, que acto seguido se puso en contacto con la persona, a través del celular y correo electrónico que se registran en el FUN. Añade, que con el objeto de gestionar la incorporación del cotizante a la Isapre, confió en los sistemas de validación de datos que se ingresan al sistema de ventas de la Isapre, aclarando al respecto, que la validación de la identidad del cliente se lleva a cabo mediante el sistema de seguridad de la Isapre, a través de la página web y de las claves que son enviadas al correo electrónico y mediante mensaje de texto. Señala, que los encargados de verificar la veracidad de los datos del cotizante son los sistemas de enlace de validación de identidad de la Isapre, en conjunto con el Registro Civil, ya que el cliente debe responder en un tiempo muy acotado, preguntas e información de carácter personal, sensible e intransferible, conocidos sólo por él, y que bajo ninguna circunstancia ella podía conocer, tales como, el nombre de la abuela paterna, etc. Señala, que luego avanzaron con todo el proceso por whatsapp hasta el cierre, ya que le acomodaba al cliente, llegando a la etapa de firma del FUN. Añade, que el cliente procedió a firmar con las claves que le iban llegando a su correo y como mensaje de texto. Señala, que cuando le pidió la carta de desafiliación de Colmena, el cliente le informó que estaba en FONASA, ante lo cual, tras comentárselo a su jefatura, y debido a que eran las 22:21 hrs del día 31 de marzo de 2022, esta de igual manera habría decidido visar o autorizar la venta, a la espera de dicho documento, el que nunca fue recibido. Finalmente, y a modo de resumen, señala que en el proceso de cierre, el cliente firma más de 4 veces y siempre a través de las claves que le llegan a su correo y como mensaje de texto; que la jefatura es quien autoriza la venta y quien vela porque esta pase los filtros; que la venta no originó pago de comisión ya que se anuló dentro de plazo, sin perjudicar al cliente en su incorporación a Isapre Banmedica; que cómo podría haber sabido que en el mismo día el cliente estaba firmando con la ejecutiva de Banmedica. Indica, que lleva 28 años trabajando en el Sistema y que trabajó mucho tiempo en Servicio al Cliente, sabiendo lo grave que es adulterar información y que puede perder su trabajo por un contrato.

Adjunta a su escrito de observaciones, capturas de pantalla de conversaciones sostenidas vía whatsapp con el contacto "*Cliente Francisco Oyarzún Refe de Fernanda*", en las que se visualiza que después de saludarlo, le pregunta: "*Fernanda me dice que tomará el Plan?*", a lo que el referido contacto le responde: "*Hola buenas tardes Eva, si me envió el Plan, cuáles son los pasos a seguir*".

2.1.11.- Que, por otra parte, a través del Oficio Ord. IF/N° 12.056, de 25 de abril de 2024, se solicitó antecedentes e información adicional a la Isapre COLMENA, la que informó que la desafiliación del reclamante ocurrió a las 21:39 hrs., del día 31 de marzo de 2022, adjuntando la correspondiente constancia de desafiliación, en la que se informa que el afiliado se incorporará a la Isapre Banmedica.

2.1.12.- Que, a su vez, a través del Oficio Ord. IF/N° 16.586, de 14 de junio de 2024, se solicitó antecedentes e información adicional a la Isapre CRUZ BLANCA, la que informó que no cuenta con los documentos solicitados por la agente de ventas para acreditar la calidad de familiar beneficiario de las personas incorporadas como cargas, dado que la suscripción del contrato fue anulada previo al inicio de la vigencia, razón por la cual, los documentos de respaldo no fueron digitalizados.

Además, consultada "*si era efectivo que a la época de la afiliación del reclamante, la validación de la identidad de los clientes se llevaba a cabo mediante el sistema de seguridad*"

de la Isapre, a través de la página web y de las claves que son enviadas al correo electrónico y mediante mensaje de texto, y que por lo tanto, los encargados de verificar la veracidad de los datos eran los sistemas de enlace de validación de identidad de la Isapre, con el Registro Civil, ya que el cliente debe responder en un tiempo muy acotado, preguntas e información de carácter personal y sensible ", la Isapre respondió lo siguiente: "Para iniciar el proceso de venta web, se envía un correo al cotizante para la creación de una clave única para esta gestión. Una vez creada, se procede a realizar la validación de identidad, la cual se ejecuta mediante preguntas de seguridad que el cotizante debe responder directamente desde el sitio web privado ".

2.2. CASO A-113-2024 (Ord. IF/N° 16859, de 18 de junio de 2024):

2.2.1.- En el contexto de la tramitación del proceso sancionatorio A-69-2022, por irregularidades acaecidas durante el proceso de afiliación a la Isapre CRUZ BLANCA S.A., de F. G. OYARZÚN A., se tomó conocimiento, a través de las presentaciones realizadas por la agente de ventas, Sra. EVA DAMARIS ROMAN ROCHA, de una nueva irregularidad acaecida durante el proceso de negociación y suscripción del contrato de salud de dicha persona.

2.2.2.- En efecto, una vez que le fueron debidamente notificados los cargos, la agente de ventas realizó sus descargos, señalando en lo pertinente: *"el 31 de marzo de 2022, fui referida al cliente en cuestión por parte de mi conocida Fernanda S., quien me informó que solicitaba la incorporación a Isapre Cruz Blanca"*.

2.2.3.- Por su parte, a través del escrito de observaciones referido en el numeral 2.1.10, la agente de ventas señaló en lo pertinente: *"el día 31 de marzo de 2022 fue referido el cliente en cuestión, por parte de mi conocida Sra. Fernanda S., quien me informa que solicitaba la incorporación a Isapre Cruz Blanca "*.

2.2.4.- A su vez, en las capturas de pantalla acompañadas por la agente de ventas en su escrito de observaciones, en la que se visualiza el registro de conversaciones sostenidas vía whatsapp con el contacto *"Cliente Francisco Oyarzún Refe de Fernanda"*, consta que al consultarle a este: *"Fernanda me dice que tomará el Plan?"*, aquel le responde: *"Sí, me envió el Plan, cuáles son los pasos a seguir "*.

2.2.5.- Los mencionados antecedentes dan cuenta de la intervención de un tercero en la ejecución del proceso de negociación del contrato de salud del cotizante.

2.2.6.- En consecuencia, 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 de F. G. OYARZÚN A., incurriendo en lo establecido en el numeral 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

b) Delegar en terceros la ejecución del proceso de negociación del contrato de salud de F. G. OYARZÚN A., 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.

2.2.7.- 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 en su contra, mediante comunicación enviada por correo electrónico, el día 18 de junio de 2024.

2.2.8.- Que, mediante presentación efectuada con fecha 1 de julio de 2024, la/el agente de ventas realiza sus descargos, señalando que efectivamente le envió el Plan al cotizante, a través de Fernanda, agregando, que posteriormente se contactó con este, vieron en conjunto las características beneficios y costos del Plan, y continuó con el proceso de venta detallado en las presentaciones realizadas en el proceso sancionatorio A-69-2022.

3. Que, a través de Resolución Exenta IF/N° 9730, de 3 de julio de 2024, se ordenó la acumulación del expediente del procedimiento sancionatorio A-113-2024 al expediente del procedimiento sancionatorio A-69-2022, para los efectos de analizar y resolver en forma conjunta, tanto las alegaciones, como los elementos de prueba incorporados en ambos procedimientos sancionatorios.

4. Que, analizadas las alegaciones y antecedentes incorporados al proceso, se advierte que la/el agente de ventas se limita en sus descargos a exponer y detallar el proceso de suscripción del contrato de salud y las validaciones y controles que se habrían aplicado,

pero nada dice respecto de la cuestión de fondo planteada en la fundamentación de los cargos, principalmente en cuanto a la intervención de un tercero en la ejecución del proceso de negociación del contrato de salud del cotizante.

5. Que en efecto, si bien en sus descargos la/el agente de ventas señala que tras enviar el Plan al cotizante (a través de su conocida Fernanda) se contactó con él para ver o revisar en conjunto las características beneficios y costos de este, lo cierto es que no explica ni aporta antecedentes que den por comprobado cómo se produjo el contacto inicial con la persona afiliada, cómo fue la asesoría que le prestó, qué exigencias o necesidades le manifestó la persona postulante, qué planes de salud le ofreció la/el agente de ventas a ésta y/o por qué vía la persona postulante le remitió los antecedentes exigidos por la normativa, para proceder con la afiliación.

6. Que, pese a que en el oficio de cargos se indicó expresamente a la/al agente de ventas: *"se le remiten a usted los antecedentes del caso y se le informa que dispone de un plazo de diez días hábiles (...) para presentar sus descargos (explicaciones, justificaciones o defensas frente a las irregularidades que se le imputan), **acompañar documentos que respalden sus descargos** y ofrecer otras pruebas oportunas y útiles que contempla la legislación nacional"*, la/el agente de ventas no aportó capturas de pantalla de conversaciones a través de "WhatsApp", copias de correos electrónicos o cualquier otro respaldo, antecedente o evidencia que diese cuenta del contacto, negociaciones e intercambio de antecedentes o documentación entre la/el agente de ventas y la persona postulante.

7. Que, así las cosas, no habiendo la/el agente de ventas aportado explicaciones y/o antecedentes relativos a cómo se inició y desarrolló la negociación del contrato de salud previsional, no es posible eximirla de responsabilidad respecto de los cargos formulados.

8. Que, en efecto, al no haber participado la/el agente de ventas en la etapa de negociación del contrato de salud, no conocía cuáles fueron las circunstancias en se produjo el contacto de la tercera persona con la persona cotizante, ni cómo fue que se obtuvieron los datos de contacto (número de teléfono celular y correo electrónico) y, por lo mismo, no le podía constar que la persona con la que interactuó a través de las conversaciones de "WhatsApp" en realidad se trataba de F. G. OYARZÚN A.

9. Que, adicionalmente, cabe señalar que, si bien efectivamente se encuentra dentro de lo posible, el hecho que el cotizante pueda mantener más de una casilla electrónica y un celular para su uso personal, tampoco debe de obviarse o dejar de evaluar, el hecho que el afiliado desde el año 2015 a la época de presentación de su reclamo (abril de 2022) haya tenido un comportamiento uniforme en cuanto a la utilización del correo electrónico *"franciscooyarzun@hotmail.com"* y del teléfono terminado en los dígitos "6565", el que sólo se vio alterado por el uso de la casilla *"lolooyarzun@hotmail.com"* y del celular terminado en los dígitos "8334", que coincidentemente corresponden a los antecedentes sobre la base de los cuales se llevó a efecto la afiliación cuestionada.

10. Que los hechos acreditados en el procedimiento sancionatorio configuran incumplimientos gravísimos por parte de la/del agente de ventas.

11. 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 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 los incumplimientos acreditados en el procedimiento sancionatorio es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

12. 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. EVA DAMARIS ROMÁN ROCHA, RUN N° [REDACTED] su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por falta de diligencia y delegar en terceros la ejecución del proceso de negociación de un contrato de salud previsional.

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-69-2022), 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. EVA DAMARIS ROMÁN ROCHA
- Sra./Sr. Sr. Gerente General Isapre CRUZ BLANCA S.A. (a título informativo)
- Sra./Sr. Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A. (a título informativo)
- Sra./Sr. F. G. OYARZÚN A. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
- Oficina de Partes.

A-69-2022