

OFICIO : N° 70301

ANTECEDENTE : **Oficio N° 015**, de 16 de agosto de 2021. Comisión Especial Investigadora N° 65 de la Cámara de Diputados.

Análisis de antecedentes remitidos por pensionados de Rentas Vitalicias a la Comisión Investigadora (65) Clasificación de los antecedentes y comentarios de los pensionados. Biblioteca del Congreso Nacional.

MATERIA : Remite información solicitada
SGD : N° 2021080353688

DE: COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO

A: COMISIÓN ESPECIAL INVESTIGADORA N° 65
CÁMARA DE DIPUTADOS

Se ha recibido Oficio N° 015 en Antecedente, mediante la cual se ha oficiado a esta Comisión por orden de la Presidente de la Comisión Especial Investigadora (CEI) de los actos del Gobierno y las actuaciones de los órganos de la Administración del Estado, que tengan relación con el mercado de seguros y el anticipo de las rentas vitalicias.

En virtud del referido Oficio, se solicita remitir todos los antecedentes que tenga la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) y que le fueron requeridos durante la sesión de esa CEI 65 el día 16 de agosto pasado. Se solicita, en especial para que la CMF informe acerca de la fiscalización de los contratos de seguro de renta vitalicia y el equilibrio que debe existir entre las compañías aseguradoras y usuarios pensionados.

Asimismo, se solicita a la CMF referirse al proceso de contratación de pensiones de rentas vitalicias a través del Sistema de Consultas de Montos de Pensión (SCOMP) y lo referente a la información que tienen los pensionados que seleccionan la modalidad de renta vitalicia.

Finalmente, esa CEI 65 adjuntó Informe de la Biblioteca del Congreso Nacional (BCN) sobre sistematización de denuncias respecto a la materia en estudio para conocimiento y resolución por parte de la CMF.

Conforme a lo solicitado, en las secciones siguiente esta CMF responde lo requerido.

I. Sistematización de presentaciones de pensionados de renta vitalicias de la BCN

En lo relativo al análisis de los antecedentes, la CEI 65 indica que se han tenido en consideración los proporcionados por pensionados en correos electrónicos remitidos a la Oficina de la Presidenta de la Comisión, que habrían manifestado su disconformidad con el procedimiento realizado por anticipos y formas de descuentos por parte de las compañías de seguro de vida..

En relación a los antecedentes señala, además, que aquéllos fueron sistematizados por la BCN en función de los deficiencias o problemas que exponen los pensionados, en los siguientes términos:

- 151 reclamos hacen referencia directa al anticipo de rentas vitalicias, conforme lo autoriza la Ley N° 21.330.
- 53 reclamos hacen alusión al régimen de rentas vitalicias en general y al SCOMP.
- 74 reclamos se refieren a las características del descuento mensual de la renta vitalicia dispuesto por la Ley 21.330, como al efecto de haber efectuado el anticipo.
- 40 se manifiestan respecto de la reserva técnica y la imposibilidad de acceder a información referida al monto de la misma y su fórmula de cálculo.

Sobre la materia, como cuestión previa, es preciso advertir que la CMF no podría emitir opinión o pronunciamiento sobre las situaciones particulares de los pensionados a que se refieren los correos aludidos, ello atendiendo que no fueron aportados a esta Comisión los antecedentes individuales que permitan identificar a los titulares de los contratos de renta vitalicia y a las aseguradoras involucradas, las materias específicas y problemas que se plantean en cada caso. Con todo, como CMF estamos disponibles para recibir dichos antecedentes, analizar cada caso, y responder la solicitud de cada pensionado.

Sin perjuicio de lo anterior, la CMF ha realizado una serie de acciones en orden a garantizar la información que reciben los pensionados y la supervisión de las compañías de seguro, en lo concerniente al anticipo del 10% de renta vitalicia, conforme a la implementación de la Ley 21.330. Es así como las problemáticas que se advierten a partir de la sistematización realizada por la BCN de los correos recibidos, han sido abordadas por esta Comisión, según pasamos a exponer.

Como es de su conocimiento, con fecha 28 de abril de 2021 se publicó en el Diario Oficial la Ley N°21.330, que modifica la Carta Fundamental para establecer y regular un mecanismo excepcional de anticipo del pago de rentas vitalicias.

En este sentido, mediante Oficio Circular N°1.208, esta Comisión impartió instrucciones a las compañías de seguros de vida que mantienen reservas técnicas de rentas vitalicias (16), respecto al mencionado anticipo de Rentas Vitalicias.

Así también, mediante Oficio Ordinario N°29.163, de 04 de mayo de 2021, esta Comisión solicitó informar diariamente a las aseguradoras sus canales de atención disponibles.

- **A continuación, se expone un resumen actividades de supervisión de aseguradoras sobre instrucciones impartidas, con motivo del proceso de anticipo de 10% Rentas Vitalicias**
 - La CMF dio un plazo máximo a las aseguradoras de 4 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud para realizar su validación y comunicar a los pensionados, subrogantes o beneficiarios, si la solicitud fue aceptada o rechazada. En este último caso deberán indicar con detalle las razones de ello y los requisitos para realizar una nueva solicitud.
 - Se instruyó para que las compañías extremaran las medidas de control de validación de las solicitudes, de tal forma de mitigar la posibilidad de fraudes.

- En caso de que la solicitud sea aceptada, la compañía de seguros deberá informar, además, las opciones de porcentajes de retiro y la pensión resultante producto de cada alternativa.
- El pago se hará en un máximo de 30 días corridos desde el momento en que hizo la primera solicitud. En caso de no solicitar algún porcentaje de anticipo, el proceso se finalizará.
- La aseguradora deberá entregar un comprobante al pensionado donde conste, como mínimo, la fecha de la confirmación, la opción seleccionada y un número de identificación de la solicitud.
- Verificación que ha hecho y hace la CMF respecto de la información a disposición de los interesados.
 - i. Se efectúa revisión de las páginas Web de las 16 compañías de seguros que se encuentran efectuando pagos de pensión, respecto a la información que se debe mantener disponible de acuerdo a lo instruido en Oficio Circular 1208.
 - ii. De forma general, todas las compañías dieron cumplimiento en poner a disposición la información requerida a los interesados, en los términos planteados en instructivo, tanto desde el punto de vista del contenido como de la operatividad.
 - iii. De acuerdo a lo observado, durante los primeros días, algunas entidades fueron realizando ajustes para facilitar el acceso.
 - iv. Se revisa semanalmente las páginas web de las aseguradoras.
 - v. En función de las necesidades en la información sobre el trámite de anticipo de 10% de renta vitalicia, se dispuso contenido específico para que los interesados pudiesen consultar en la página web de la CMF a través del banner “Anticipo 10% Rentas Vitalicias”¹.
- Información diaria del anticipo, envío y estadística
 - i. CMF ha efectuado la verificación del envío diario, definió un cuadro de resumen de las cifras y ha preparado diariamente la estadística correspondiente.
- Información de canales de atención
 - i. Se ha efectuado la verificación o de los canales de atención presencial disponibles para desarrollar el proceso de anticipo por parte de los pensionados.

¹ Ver: <https://www.cmfchile.cl/portal/principal/613/w3-propertyvalue-43985.html>

- ii. Con fecha 2 de agosto de 2021, las 15 aseguradoras que se encuentran efectuando pagos de pensión (se excluye de la revisión a BNP dado que vendió su cartera de Rentas Vitalicias a Consorcio), informaron un total de 159 sucursales disponibles.

N° Sucursales atención presencial (02 de agosto 2021)

COMPAÑÍAS	SUCURSALES
4 LIFE SEGUROS DE VIDA S.A.	1
BCI SEGUROS VIDA S.A.	6
BICE VIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.	19
CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS DE VIDA S.A.	18
CN LIFE, COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA S.A.	24
COMPAÑÍA DE SEGUROS CONFUTURO S.A.	18
COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA CONSORCIO NACIONAL	24
EUROAMERICA SEGUROS DE VIDA S.A.	5
MAPFRE COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA DE CHILE S.A.	2
METLIFE CHILE SEGUROS DE VIDA S.A.	18
OHIO NATIONAL SEGUROS DE VIDA S.A.	1
PENTA VIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA S.A.	2
PRINCIPAL COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA CHILE S.A.	10
RENTA NACIONAL COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA S.A.	4
SEGUROS VIDA SECURITY PREVISION S.A.	7
TOTAL	159
BNP PARIBAS CARDIF SEGUROS DE VIDA S.A. se excluye del análisis dado que vendió su cartera de rentas vitalicias a la Compañía de Seguros de Vida Consorcio.	

*) Cifras reportadas por las compañías en sus informes diarios.

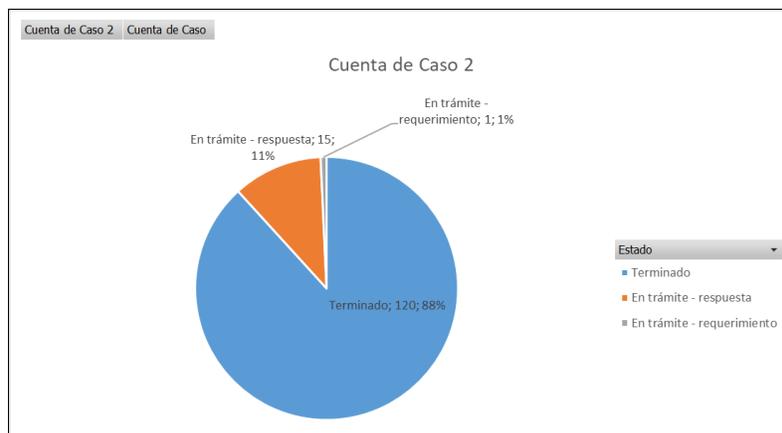
(**) Puede existir más de una solicitud por RUT.

(***) Valores de US\$ y UF al 25/08/21.

Por otra parte, y como se puede apreciar en la tabla siguiente, sobre un universo de más de 310 mil solicitudes en un período de casi cuatro meses de vigencia de la Ley, la CMF ha recibido presentaciones de pensionados, manifestando disconformidad con los alcances del anticipo del anticipo o con el procedimiento dispuesto al efecto por las compañías, las que han sido atendidas y respondidas en el marco de las atribuciones que le otorga el N° 2 del artículo 5 del D.L. 3.538, de 1980.

COMPAÑÍA (*)	Solicitudes pagadas al 25.08.21								
	N° de Solicitudes Recibidas	N° de RUTs únicos que solicitan el anticipo (**)	N° RUTs únicos que confirman la solicitud	% RUTs que confirman la solicitud	Total Pagos	Total Pagos/Total Confirmados	Total Monto Pagado (MM\$)	Total Monto Pagado (MMUS\$) (***)	Pago promedio en UF (***)
4LIFE	3.789	3.108	2.862	92,1%	2.800	97,8%	10.557	13,5	126,1
BCI	577	484	390	80,6%	385	98,7%	1.002	1,3	87,1
BICE	39.531	33.664	30.242	89,8%	29.300	96,9%	91.912	117,4	105,0
BNP	534	522	190	36,4%	190	100,0%	629	0,8	110,8
CHILENA CONSOLIDADA	18.645	18.468	14.229	77,0%	13.963	98,1%	44.219	56,5	106,0
CN LIFE	5.347	5.329	4.036	75,7%	3.972	98,4%	13.355	17,1	112,5
CONFUTURO	52.425	46.201	41.185	89,1%	40.559	98,5%	136.544	174,4	112,6
CONSORCIO NACIONAL	47.951	47.410	37.010	78,1%	36.259	98,0%	126.138	161,1	116,4
EUROAMERICA	7.776	5.845	5.189	88,8%	4.934	95,1%	17.156	21,9	116,3
MAPFRE	321	221	176	79,6%	168	95,5%	406	0,5	80,9
METLIFE	46.021	42.619	42.246	99,1%	40.203	95,2%	135.513	173,1	112,8
OHIO	7.804	6.544	5.586	85,4%	5.353	95,8%	14.830	18,9	92,7
PENTA	30.855	27.689	27.245	98,4%	26.269	96,4%	95.530	122,0	121,7
PRINCIPAL	23.471	21.669	21.030	97,1%	20.395	97,0%	67.992	86,8	111,5
RENTA NACIONAL	11.337	9.323	8.254	88,5%	7.855	95,2%	22.506	28,7	95,9
SECURITY PREVISION	15.679	14.021	12.305	87,8%	12.175	98,9%	38.368	49,0	105,4
TOTAL MERCADO	312.063	283.117	252.175	89,1%	244.780	97,1%	816.656	1.042,9	111,6

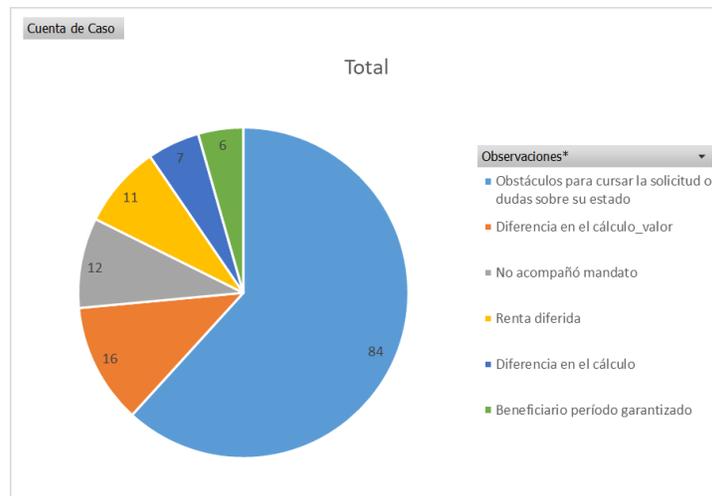
Tal como se informó durante la exposición de la CMF en la sesión de la CEI 65 de fecha 16 de agosto de 2021, este Servicio debió absolver, entre el 3 de mayo de 2021 y el 4 de agosto de 2021, 136 reclamos relativos al anticipo del 10% formulados por pensionados. En cada caso se solicitó información de la compañía que emitió el seguro de renta vitalicia, según da cuenta el siguiente gráfico:



La CMF identificó 16 presentaciones o reclamos en las que el pensionado o causante objetó el monto o el carácter permanente del descuento que se efectuaría en razón del anticipo del 10%. En dichos casos, acorde a las disposiciones de la Ley 21.330 e independiente de las circunstancias particulares, se informó a los requirentes que el adelanto se imputaría a las rentas futuras, a prorrata, proporcional y en igual porcentaje al monto adelantado y que, consiguientemente, el monto de la pensión futura disminuiría.

Adicionalmente, en 84 reclamos el pensionado alegó sobre eventuales obstáculos para cursar la solicitud de anticipo o sobre deficiente información de su estado y fecha de pago. Todas las situaciones particulares relativas a las solicitudes de información o pago fueron gestionadas con las respectivas compañías. Lo mismo ocurrió respecto de aquellas situaciones particulares en que se objetó aspectos específicos relativos al monto, tales como el monto de las reservas u otros.

Finalmente, es dable señalar que, atendido que inicialmente algunas compañías entendieron que, en los seguros de renta vitalicia diferida o tratándose de pensiones de sobrevivencia, no correspondía disponer el anticipo, este Servicio impartió instrucciones a fin de corregir la situación y fijar la correcta interpretación. Los 17 reclamos sobre esta materia alcanzaron el 18% del total de reclamos sobre anticipo de 10% de renta vitalicia. De las materias reclamadas da cuenta el siguiente gráfico:



Observado lo anterior, y atendido el requerimiento efectuado por esta Comisión Especial Investigadora, cabe hacer presente que:

- Se ha informado a los reclamantes al tenor de las presentaciones recibidas en el ejercicio de las atribuciones que esta Comisión detenta por ley.
- No se advirtieron situaciones en que los descuentos o disminuciones de pensión se opongan a la Ley 21.330 o a las normas dictadas conforme a ella.
- No se tiene registro de reingreso de reclamaciones respondidas.

II. Proceso de fiscalización de contratos de rentas vitalicias

Respecto a las inquietudes planteadas por la CEI 65 referente al proceso de fiscalización que sigue esta CMF respecto de los contratos de seguros de rentas vitalicias, cumpla con informar lo siguiente.

La renta vitalicia previsional es un contrato de suyo relevante, motivo por el cual existe una especial preocupación en la CMF. Al efecto, se pueden distinguir dos ámbitos de acción, el prudencial y el de conducta de mercado.

En el ámbito prudencial, el foco es supervisar que las aseguradoras cuenten con los recursos suficientes para honrar los compromisos adquiridos para con los asegurados. Desde ahí, todos los esfuerzos supervisores para verificar el cumplimiento de las normas sobre inversiones, reservas y, en definitiva, la solvencia de las entidades.

Desde la perspectiva de conducta de mercado, el énfasis se encuentra en la comercialización de la renta vitalicia. En este sentido, la principal fuente de información de eventuales problemas o dificultades, se encuentra en la revisión y tramitación de las reclamaciones que se reciben de los pensionados, en cuyo análisis se pueden detectar prácticas inadecuadas, lo que puede derivar, incluso, en procesos sancionatorios.

Sin perjuicio de lo anterior, existen actividades de fiscalización que se detallan como sigue:

1. **Supervisión de los agentes de ventas de rentas vitalicias.** La fiscalización de los agentes que operan en la comercialización de estos seguros, comprende principalmente la verificación de su conocimiento e idoneidad técnica y su actuación en el mercado.

Respecto del conocimiento e idoneidad técnica, la política vigente se concreta en la evaluación de conocimientos de los agentes de ventas, para lo cual son citados a examen por la CMF. Al efecto, anualmente se evalúa a un porcentaje de la fuerza de venta.

Los agentes que no aprueban el examen son eliminados del registro respectivo, sin perjuicio que las aseguradoras puedan reinscribirlos, según el procedimiento y con los requisitos contemplados en la normativa (NCG 91), entre los que se incluye una capacitación para el agente².

Respecto de su actuación en el mercado, y en atención a que la responsabilidad por la actuación de los agentes de ventas está radicada por ley en las propias compañías aseguradoras, la CMF ejerce la fiscalización respecto de su actuación a través de las aseguradoras y mediante la investigación de las reclamaciones planteadas por asegurados e interesados en su contra.

2. **Supervisión de los Asesores Previsionales.** En virtud de lo dispuesto en la ley 21.314, a contar del 1 de julio de 2021, la mantención del registro de Asesores Previsionales, así como su fiscalización, se radica exclusivamente en la Superintendencia de Pensiones (SP). Con anterioridad, el registro se mantenía por la CMF y la SP, y la fiscalización de dichos Asesores era conjunta. Las principales actividades que se realizaban eran las siguientes:

- Inscripción en el Registro de Asesores Previsionales

Conforme al 172 del D.L. 3.500, para desarrollar la asesoría previsional era necesario inscribirse en el registro especial que llevaba la CMF en conjunto con la SP, previo cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa, para lo que se realizaban las actividades siguientes:

- i. Acreditación de conocimiento en materias previsionales, bajo la forma de aprobación de un examen ante la CMF y la SP.
- ii. Revisión de la integridad: Para ello se revisaban el certificado de antecedentes comerciales y el certificado de antecedentes para fines especiales.
- iii. Garantía: Se requería la presentación de la póliza de seguros, instrumento establecido para hacer frente a eventuales incumplimientos del asesor en cuanto a la asesoría o gestiones desarrolladas frente a sus clientes.
- iv. Revisión de antecedentes legales de personas jurídicas.

- Mantención del Registro de Asesores Previsionales:

² Este procedimiento se aplicó hasta el primer semestre del año 2019; en el segundo semestre se suspendió por el estallido social, y posteriormente, por la contingencia sanitaria nacional por COVID-19. Se retomará en función del levantamiento de las restricciones sanitarias.

Consistía en la actualización de la acreditación de conocimiento (cada 5 años) y la renovación de la garantía.

- Verificación la contratación de las garantías de los Asesores Previsionales (art. 173 D.L. 3.500).

Las Entidades de Asesoría Previsional y los Asesores Previsionales debían acreditar ante la SP y la CMF, la contratación de una póliza de seguros para responder del correcto y cabal cumplimiento de todas las obligaciones emanadas de su actividad y, especialmente, de los perjuicios que puedan ocasionar a los afiliados o beneficiarios que contraten sus servicios de asesoría previsional.

- Supervisión:

Como se señaló, de acuerdo al artículo 176 del D.L. 3.500, las Entidades de Asesoría Previsional y los Asesores Previsionales estaban sometidas a la supervigilancia, control y fiscalización de las SP y CMF.

En este sentido, se programaban de forma conjunta fiscalizaciones, in situ o en gabinete, a los Asesores Previsionales, con el objeto de realizar revisión de la asesoría prestada a los pensionables. Al respecto, la selección de los Asesores a fiscalizar se realizaba considerando el volumen de operaciones del fiscalizado, la modalidad de pensión que intermedia, reclamaciones recibidas y otros criterios que permitían suponer que dichos Asesores presentan un mayor nivel de riesgo.

Cabe hacer presente que, el procedimiento de fiscalización se establecía en una Resolución Conjunta³.

Así también, como fue mencionado, las reclamaciones de los clientes en contra de estos fiscalizados constituyen una fuente importante de detección de conductas anómalas, las que eran investigadas y analizadas.

Finalmente, tanto en las fiscalizaciones a los Asesores Previsionales in situ o en gabinete, y también como parte del análisis de reclamaciones contra estos, se realizaba una revisión de la asesoría prestada a los pensionables, centrándose en el cumplimiento de la obligación señalada en la letra c) del número 4. de la Norma de Carácter General N° 221 de la CMF, Circular N° 1526 de la SP, de 2008, referida a la mantención por dichos fiscalizados de una carpeta individual por cada uno de sus clientes o pensionados.

En concreto, en esta fiscalización se ponderaba si en dicha carpeta constaba la información relativa a la asesoría prestada, incluyendo la documentación necesaria al efecto, tal como contrato de prestación de servicios de asesoría, registro cronológico de las gestiones realizadas, presentaciones, consultas, informaciones obtenidas, análisis o estudios previsionales efectuados para el cliente, cotizaciones, un Informe

³ Resolución Conjunta SP N° 52 y CMF N° 4254, de 21 de septiembre de 2018. Previamente, se regulaba en la Resolución Conjunta SP N° 1.541 y SVS N° 519, de 23 de septiembre de 2011.

Final en el cual se explicita la recomendación o sugerencia entregada y conste la recepción de ésta por parte del afiliado o beneficiarios, documentos civiles, etc.

Lo anterior, permitiría resguardar que el pensionable tuviera conocimiento de las características de la pensión contratada, así como de las ofertas existentes y del monto que estaría cancelando por la asesoría recibida, entre otros.

En este sentido, se debe considerar que el Asesor debe mantener copia íntegra de los documentos previsionales que respaldan la asesoría prestada a los pensionables, tales como las solicitudes y aceptaciones de oferta, el certificado de ofertas, el contrato de asesoría previsional, así como la constancia de recepción del Informe final de la asesoría previsional, todos ellos con la firma conforme del pensionable.

3. Fiscalización a partir de información de Sistema de Consultas de Montos de Pensión (SCOMP)⁴.

- Sistemas habilitados en CMF en relación a SCOMP:

- i. **Sistema de alertas diarias**

Corresponden a validaciones efectuadas sobre la base de datos diaria que se recibe desde SCOMP, mediante las cuales se verifican el cumplimiento de la normativa en los procesos del Sistema. Algunos ejemplos de validaciones son las siguientes: que un agente de rentas vitalicias no habilitado esté operando en el sistema al momento de la aceptación; que la comisión de una oferta Renta Vitalicia Diferida correspondiente a un cambio de modalidad con comisión consumida está bien calculada; que en el sistema operen sólo compañías de seguros habilitadas al momento de ingresar la solicitud; que el agente que opera pertenezca a la compañía que ingresó la consulta; que el monto de la oferta externa sea superior a la oferta interna; que el asesor no registre su correo en una solicitud, que la cesión de comisión se traspasarse correctamente a pensión, entre otros.

- ii. **Disponibilidad del sistema**

La CMF dispone de un sistema que permite detectar si SCOMP se encuentra operativo o no (monitoreo de disponibilidad del sistema SCOMP), durante el horario hábil establecido en la normativa vigente.

Actualmente, la normativa considera horario hábil de lunes a viernes, de 8:00 a 19:00 hrs. (exceptuando días festivos) y se exige que el Sistema deba estar

⁴ El Sistema de Consultas de Montos de Pensión (SCOMP) es el sistema electrónico de interconexión entre las AFP, las compañías de seguros de vida que comercializan rentas vitalicias y los asesores previsionales. A través SCOMP los afiliados (o sus beneficiarios en caso de pensiones de sobrevivencia) reciben información de las ofertas en distintas modalidades de pensión: Retiro Programado, Renta Vitalicia Inmediata, Renta Vitalicia Diferida y Renta Vitalicia Inmediata con Retiro Programado. Este sistema comenzó a operar en agosto de 2004.

disponible al menos un 99% del tiempo durante el horario hábil del año calendario. Adicionalmente, el Sistema no podrá estar, en un día hábil, dentro del horario hábil, más de 4 horas fuera de servicio.

En caso de detectarse que no existe movimiento en SCOMP, se activa un protocolo para restablecer a la brevedad el Sistema.

4. Información de rentas vitalicias contratadas recibida en la CMF.

La información de renta vitalicia se utiliza principalmente para:

- i. Cálculo y supervisión de la correcta constitución de reservas técnicas⁵.
- ii. Determinación, mes a mes, de la tasa de interés de actualización para el cálculo del aporte adicional, aplicable a los siniestros de los afiliados, cuya fecha de fallecimiento o aquella en que quede ejecutoriado el único o segundo dictamen de invalidez se produzca el mes siguiente a su cálculo. Esta tasa es informada mensualmente por la Comisión para el Mercado Financiero mediante la emisión de un Oficio Circular, en cumplimiento del artículo 55 del D.L. N° 3.500, de 1980.
- iii. Respuesta a los Tribunales de Familia respecto de la existencia de rentas vitalicias contratadas por algún demandado.
- iv. Para responder el servicio “Consulta sobre la existencia de Rentas Vitalicias” disponible en el sitio web de la CMF.
- v. Desarrollo de tablas de mortalidad.
- vi. Respuesta de reclamos o consultas de pensionados o beneficiarios (Ejemplo: correcto recálculo de una pensión).
- vii. Publicación de información estadística en el sitio web de la CMF.
- viii. Información de las aseguradoras al Instituto de Previsión Social para el correcto cálculo del Aporte Previsional Solidario.

5. Gestiones en relación al pago de beneficios asociados a pensionados de rentas vitalicias.

Previo al pago de algún bono o aguinaldo por parte del Estado para aquellos pensionados que tienen el beneficio de garantía estatal por pensión mínima o Aporte Previsional Solidario, la SP envía un archivo a la CMF indicando los pensionados que mantienen vigentes ambos beneficios, lo cual es incompatible con la entrega de los bonos o aguinaldos. La CMF oficia a las compañías de seguros que están en esa situación para que regularicen la situación de sus pensionados y así puedan recibir el bono o aguinaldo correspondiente.

⁵ La reserva técnica es el monto que las aseguradoras deben provisionar, por exigencia normativa, para garantizar de por vida la obligación del pago de la pensión pactada en el contrato de renta vitalicia. El cálculo de esta provisión considera, entre otras cosas, la expectativa de vida y el monto de pensión mensual a pagar. **Refleja la mejor estimación disponible del valor presente de la suma de los pagos futuros esperados que tiene que asumir la CSV con los pensionados y sus beneficiarios.** Se calcula para cada pensionado y beneficiarios respectivos. A medida que avanza el tiempo, junto con el pago de la pensión mensual, aumenta la probabilidad de fallecimiento del pensionado. En consecuencia, la reserva técnica disminuye.

Por otra parte, se han realizado fiscalizaciones conjuntas con la SP, a las compañías de seguros, en relación a beneficios previsionales asociados a rentas vitalicias, Aporte Previsional Solidario (APS), garantía estatal. Al respecto, se ha revisado lo siguiente:

- i. Sistema de Pensiones Solidario
 - o Cuadratura operacional contable.
 - o Calidad de la información que las compañías remiten al IPS.
 - o Control de los fondos transferidos por el IPS para el pago de APS
- ii. Bonificación y rebaja de la cotización de salud.
- iii. Revisión beneficios duplicados Garantía Estatal (GE) y APS.

III. Información sobre la situación de la “propiedad de los fondos”, respecto de los afiliados que suscriben un contrato de renta vitalicia.

Sobre el particular, debe considerarse que conforme lo dispuesto en los artículos 62 y siguientes del D.L. N°3.500, la renta vitalicia es una de las modalidades de pensión que establece el sistema de pensiones vigente. Específicamente, la renta vitalicia es una modalidad de pensión regulada en dichas normas, como asimismo por el Código de Comercio, en tanto se constituye en virtud de un contrato de seguros.

En cuanto a las reglas que prevé el D.L. 3.500, particularmente el art. 62, en lo que interesa establece lo siguiente:

“Artículo 62.- Renta Vitalicia Inmediata es aquella modalidad de pensión que contrata un afiliado con una Compañía de Seguros de Vida, en la que ésta se obliga al pago de una renta mensual, desde el momento en que se suscribe el contrato y hasta su fallecimiento y a pagar pensiones de sobrevivencia a sus beneficiarios señalados en el artículo 5°, según corresponda.

El contrato de seguro a que se refiere el inciso precedente deberá ajustarse a las normas generales que dicte la Superintendencia de Valores y Seguros y tendrá el carácter de irrevocable. Las mencionadas normas deberán resguardar la naturaleza previsional de este seguro y permitir una adecuada comparación de las ofertas de pensión. (...)”

Así, la renta vitalicia es una modalidad de pensión materializada a través de un contrato de seguro de renta vitalicia, regulado y dirigido. Dichas normas no son disponibles por las partes, de manera que obligan a la compañía y a los asegurados, sin que ellos puedan modificar los términos y condiciones establecidos por estas normas.

Como contrato de seguro, a la renta vitalicia le resulta aplicable la conceptualización del artículo 512 del Código de Comercio, conforme al cual *“Por el contrato de seguro se transfieren al asegurador uno o más riesgos a cambio del pago de una prima, quedando éste obligado a indemnizar el daño que sufiere el asegurado, o a satisfacer un capital, una renta u otras prestaciones pactadas.”*

En tal sentido, la suma entregada para obtener el pago de la renta vitalicia constituye un elemento esencial de este contrato de seguro, cual es la prima, definida por la letra s) del artículo 512 del Código de Comercio como *“la retribución o precio del seguro”*. El carácter de requisito esencial de la prima en el contrato de seguro lo reconoce el artículo 521 del Código de Comercio.

En el caso de las rentas vitalicias, el precio o prima pagado por el pensionado a la respectiva compañía de seguros de vida, que está formado por los fondos acumulados en su cuenta de capitalización individual, ingresa al patrimonio de la aseguradora, perdiendo su calidad de ahorro administrado por una AFP. Por ende, el pensionado de renta vitalicia pierde la titularidad y dominio sobre el mismo, de modo que sólo mantiene un derecho personal a cobrar una renta futura o pensión a pagarse periódicamente entendida como una prestación contractual.

Ahora bien, siendo la prima un requisito esencial en el contrato de seguro, se entiende que el texto de las pólizas de renta vitalicia vigente (que data del año 2015) no señale expresamente que la propiedad de los fondos del afiliado pasa a la compañía, dado que es un elemento de la esencia de esta figura, sin la cual no existe o degenera en un contrato distinto de la renta vitalicia, conforme lo dispuesto en el artículo 1444 del Código Civil. Sin embargo, esta situación sí se menciona expresamente en la Solicitud de Oferta.

Al respecto, se debe mencionar que el formulario de **Solicitud de Oferta** tiene una explicación detallada de las alternativas de modalidades de pensión disponibles en el mercado de pensiones. Cabe recordar que, para poder optar por una modalidad de pensión, conforme a lo dispuesto en el artículo 61 bis del DL 3500⁶, los afiliados o sus beneficiarios deben previamente recibir la información que entregue SCOMP, y para ello se debe suscribir el formulario de oferta mencionado.

Sin perjuicio de lo anterior, la información de las modalidades de pensión y sus características debería ser comunicada al pensionable por el asesor previsional o agente de ventas de rentas vitalicias, durante el proceso de asesoría de pensión, antes de realizar la firma de dicho formulario.

Al ingresar a SCOMP, como se mencionó, el reverso de la Solicitud de Ofertas indica que al contratarse una renta vitalicia inmediata **no se mantiene la propiedad de los fondos** y que en retiro programado sí se mantiene. Para las otras modalidades de RV, una parte del saldo se traspasa a la compañía y otra parte queda en la AFP.

Al efecto, el documento de Solicitud de Oferta de SCOMP, que debe firmar el pensionado como condición necesaria para el otorgamiento de una renta vitalicia indica:

⁶ Artículo 61 bis., DL 3.500- Para optar por una modalidad de pensión, los afiliados o sus beneficiarios, en su caso, deberán previamente recibir la información que entregue el Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión, que se define en este artículo. Igual procedimiento deberán seguir tanto los afiliados que cambian su modalidad de pensión como los beneficiarios de pensión de sobrevivencia. (...)

Reverso formulario Solicitud de Ofertas

MODALIDAD DE PENSIÓN

En Retiro Programado su pensión es pagada por la AFP, cuyo monto es descontado mensualmente del saldo de su cuenta individual destinado a pensión, el que continuará siendo administrado por la AFP. Dicha pensión se recalculará anualmente en función del saldo, la rentabilidad de los fondos, su expectativa de vida y/o la de sus beneficiarios y la tasa de cálculo de los retiros programados vigente. Lo anterior significa que su monto varía cada año disminuyendo con el tiempo. Si su monto llega a ser inferior a la pensión mínima usted podrá solicitar que su pensión se ajuste a dicho monto hasta que se agoten los fondos de su cuenta individual, salvo que tenga derecho a Garantía Estatal, en cuyo caso el Estado continuará financiando su pensión. En esta modalidad usted mantiene la propiedad de sus fondos y puede cambiarse de AFP y de modalidad de pensión. En caso que usted fallezca, con el saldo remanente se continuará pagando pensiones de sobrevivencia a sus beneficiarios y si éstos no existen, los fondos que eventualmente quedaren se pagarán como herencia.

En Renta Vitalicia Inmediata su pensión es pagada por la Compañía de Seguros de Vida que usted eligió, por un monto mensual fijo en UF durante toda su vida y, a su fallecimiento, la Compañía le pagará las pensiones de sobrevivencia a sus beneficiarios. Para ello, dicha Compañía recibe desde la AFP los fondos previsionales que financian las pensiones contratadas. Al seleccionar una Renta Vitalicia, usted no mantiene la propiedad de sus fondos. El contrato de renta vitalicia es irrevocable, por lo que usted no podrá cambiarse de Compañía de Seguros ni de modalidad de pensión. Tenga presente que podrá optar por esta modalidad sólo si su pensión es mayor o igual al monto de la pensión mínima vigente. Respecto de esta modalidad, usted tiene la posibilidad de solicitar condiciones especiales de cobertura, en la forma señalada al final de esta página.

En Renta Temporal con Renta Vitalicia Diferida usted o sus beneficiarios contratan con una Compañía de Seguros de Vida el pago de una pensión mensual, fija en UF, a partir de una fecha futura, establecida por ambas partes en el contrato. Previamente a percibir esta pensión vitalicia, la AFP le pagará mensualmente una renta temporal, con cargo al saldo mantenido en la cuenta individual.

Para que le puedan ofrecer esta modalidad usted debe definir la relación entre la Renta Vitalicia Diferida (RVD) y la Renta Temporal (RT) que desea: Usted puede optar porque sean iguales ($RVD = 100\% RT$); que la Renta Vitalicia sea la mitad de la Renta Temporal ($RVD = 50\% RT$) o por cualquier porcentaje que esté entre 50% y 100% ($RVD = \dots RT$).

Además, usted debe indicar los años que desea diferir la Renta Vitalicia, pudiendo solicitar ofertas hasta por tres opciones de años de diferimiento. Por ejemplo, si indica dos años, significa que los primeros 24 meses la AFP le pagará una pensión en Renta Temporal y finalizado ese período, la Compañía de Seguros de vida iniciará el pago de la Renta Vitalicia Diferida. Asimismo, para cada período de diferimiento usted tiene la posibilidad de indicar hasta dos condiciones especiales de cobertura: meses garantizados y cláusula adicional de incremento al porcentaje legal, definidos al final de esta página.

En Renta Vitalicia Inmediata con Retiro Programado usted puede distribuir su saldo destinado a pensión para obtener simultáneamente una pensión por Retiro Programado y otra en Renta Vitalicia Inmediata. Para solicitar ofertas de este tipo debe indicar obligatoriamente el monto del saldo destinado a Renta Vitalicia, excluyendo el Bono de Reconocimiento si lo tuviere. También deberá indicar el destino del Bono de Reconocimiento: Retiro Programado o Renta Vitalicia. Respecto de la Renta Vitalicia, usted tiene la posibilidad de solicitar condiciones especiales de cobertura, en la forma señalada al final de esta página.

NOTAS

Distribución de Fondos por Retiros Programados: Usted tiene la opción de solicitar una distribución del saldo de su cuenta individual por Tipo de Fondos, diferente a la informada en el Certificado de Saldo. En todo caso, sólo puede optar por los Tipos de Fondo A y/o B, respecto de las cotizaciones voluntarias y/o depósitos convenidos.

Condiciones especiales de cobertura para Rentas Vitalicias: Usted puede solicitar ofertas hasta para 3 opciones distintas de meses garantizados y de cláusula de incremento porcentaje.

- **Período garantizado:** Si usted contrata este adicional y fallece antes del término del período garantizado se continuará pagando el monto de su pensión contratada, distribuida entre sus beneficiarios legales en la forma estipulada en el contrato, y al término de dicho período, continuará el pago de las pensiones de sobrevivencia que corresponda a éstos, de acuerdo a los porcentajes que la Ley establece. En caso de no tener beneficiarios legales, el pago de las rentas mensuales garantizadas, no percibidas, se pagará a los beneficiarios que designe, y en su defecto, a sus herederos.
- **Cláusula incremento porcentaje:** Si usted contrata este adicional y fallece, las eventuales pensiones de sobrevivencia que se paguen a su cónyuge y demás beneficiarios, corresponderán a un porcentaje superior al legal, de la renta vitalicia contratada. Para tal efecto usted debe indicar el porcentaje adicional al legal que desee se cotice, teniendo como base el porcentaje legal que le corresponde a su cónyuge. Esta cláusula sólo puede solicitarla si tiene cónyuge. Tenga presente que la Ley establece que la pensión de la cónyuge o del cónyuge inválido total es un 50% de la pensión del afiliado, si existen hijos con derecho a pensión, cuando no existen o cuando los hijos dejan de tener derecho, este porcentaje se incrementa a un 60%. En el caso del cónyuge inválido parcial los porcentajes son 46% y 50% respectivamente.

Por otra parte, conforme a la normativa de la SP, cuatro meses antes de que los afiliados cumplan la edad para pensionarse por vejez, la AFP deberá enviar a cada afiliado una carta o folleto explicativo, mediante correo electrónico, correo postal u otro medio que permita dejar constancia de la comunicación, con al menos la información referida a las modalidades de pensión y al procedimiento para tramitar la pensión.

Finalmente, la CMF mantiene información en su sitio web en que se indica, por cada modalidad de pensión, qué pasa con la propiedad de los fondos⁷.

⁷Ver: <https://www.cmfeduca.cl/educa/600/w3-propertyvalue-567.html> Esta misma información es proporcionada por la Superintendencia de Pensiones en su sitio web:

<https://www.spensiones.cl/portal/institucional/594/w3-article-3583.html>

⁷ ver: <https://www.fne.gob.cl/wp-content/uploads/2018/02/Informe-Final-EM01.pdf>

Esta misma información es proporcionada por la Superintendencia de Pensiones en su sitio web:

<https://www.spensiones.cl/portal/institucional/594/w3-article-3583.html>

IV. Mejoras Normativas Sistema SCOMP

En enero de 2019, y luego de un análisis técnico profundo del sistema SCOMP por parte de la CMF y la SP y tomando en cuenta las recomendaciones hechas por la Fiscalía Nacional Económica⁸, se emitió una norma conjunta que perfeccionó el funcionamiento del sistema con el objetivo de facilitar al afiliado el proceso de análisis y decisión al momento de pensionarse.

Los cambios incorporados en la normativa tuvieron como objetivo que los Certificados de Ofertas de Pensión, que emite el SCOMP y que reciben los afiliados, sean una herramienta más comprensible para el afiliado, que le permita comparar los montos de pensión, las diferencias entre las modalidades de pensión vigentes y el pago de comisiones en cada caso, entre otros temas.

La Norma de Carácter General N°428⁹ de enero de 2019 incluye, dentro de las modificaciones, las que se detallan a continuación:

- i. Se formalizó la incorporación de nuevos controles en el registro de aceptación de oferta implementados en SCOMP, que habían sido instruidos previamente a través del Oficio Ordinario N°17.571 de la CMF de fecha 10 de julio de 2018; además, de la disponibilidad del certificado de ofertas original dentro del sitio web privado de la AFP del afiliado.
- ii. Se incluye dentro del Certificado de Ofertas el dato de monto de pensión, tanto para renta vitalicia como para retiro programado expresado en pesos, junto a las diferencias anuales de pensión en cada una de las ofertas. Cabe precisar que previo al ajuste el Certificado sólo exhibía los montos de pensión en Unidades de Fomento, lo que dificultaba su comprensión por parte de los pensionados.
- iii. Se modifica la forma de presentación de los montos de pensión de renta vitalicia en el caso que la solicitud de ofertas haya sido ingresada por una compañía de seguros con la participación de un agente de ventas. En este caso se informarán las pensiones brutas, salvo la pensión de la compañía a la que pertenece el agente de ventas que ingresó la consulta al sistema, la cual se informará neta. Previo al ajuste, el Certificado informaba todas las ofertas de compañías de seguro considerando la comisión de agente de venta, lo que dificultaba la comprensión del pensionado respecto del costo de intermediación y de la posibilidad de ahorrarse ese pago haciendo el trámite directamente.
- iv. Se traslada en el certificado de ofertas la información relativa a la tasa de descuento del periodo garantizado de pago y de la clasificación de riesgo de las compañías de seguros desde todos los cuadros de ofertas de montos de pensión de las diferentes modalidades de rentas vitalicias a los anexos incluidos en el final del documento certificado de ofertas, facilitando así la lectura del certificado para el pensionado.

Estas modificaciones contribuyen a entregar nuevos elementos para que el pensionable disponga de variables adicionales (montos expresados en pesos) en la toma de su decisión de pensión y garantizan que disponga efectivamente del tiempo necesario para hacerlo y establecido en la

⁸ ver: <https://www.fne.gob.cl/wp-content/uploads/2018/02/Informe-Final-EM01.pdf>

⁹ Ver: https://www.cmfchile.cl/normativa/ncg_428_2019.pdf

norma. Además, el certificado de ofertas visibiliza el monto efectivo de pensión al que tendrá acceso el pensionable cuando su solicitud de ofertas lo registra una compañía de seguros con la participación de un agente de ventas.

Los cambios normativos a SCOMP se encuentran descritos en el informe normativo de la NCG N° 428¹⁰.

V. Estadísticas de reclamaciones de pensionados de rentas vitalicias recibidos por la CMF en últimos 12 meses

En la actualidad existen más de 640 mil personas que están pensionadas bajo la modalidad de renta vitalicia con una compañía de seguro de vida en Chile. En el período comprendido entre el 1 de julio de 2020 al 21 de julio de 2021 (donde se suscribieron casi 10 mil pensiones), la CMF ha recibido 399 reclamos relacionados con los seguros de rentas vitalicias, de los cuales 136 corresponden al anticipo del 10% de renta vitalicias (sobre los que ya se dio cuenta en la sección I. de esta comunicación).

Los reclamos recibidos por seguros de renta vitalicia, distintos a la temática relacionada con el anticipo del 10%, responden a la siguiente tipología:

- *Ajustes de Montos de Pensión:* Presentaciones originadas por variaciones del monto de la renta vitalicia, en que los pensionados objetan la variación de la pensión. Esta variación puede obedecer a distintos motivos, tales como prima inferior a la cotizada recibida desde la AFP, incorporación o eliminación de nuevo beneficiario (a) de pensión de sobrevivencia.
- *Asesoría Previsional de Renta Vitalicia:* Problemas surgidos en la fase de contratación del seguro, en que se plantean situaciones relacionados con la atención o asesoría previsional otorgada al pensionado o sus beneficiarios legales por algún corredor, asesor previsional o agente de ventas.
- *Beneficiarios pensión de sobrevivencia:* Presentaciones relacionadas con la situación legal o contractual o de pagos de pensión en favor de los beneficiarios de pensión de sobrevivencia, de acuerdo al artículo 5° y siguientes del D.L. N° 3.500, de 1980.0
- *Cotización /SCOMP:* Presentaciones vinculadas con el Sistema de Consulta y Ofertas de Montos de Pensión, regulado por el artículo 61 Bis del D.L. N° .500, de 1980, y la Norma de Carácter General N° 218, de 2008.
- *Garantía Estatal:* Presentaciones en que se requieren los beneficios de Garantía Estatal o del Pilar Solidario, contemplados en los artículos 83 del D.L. N° 3.500, de 1980 y en la Ley N° 20.555.

¹⁰Ver: https://www.cmfchile.cl/sitio/aplic/serdoc/ver_sgd.php?s567=94260f8a25fb7859c003c1b0104f9d5aVfDwQmVFOVVRWGHOUkVGM1RWUnJkMDVuUfQwPQ==&secuencia=-1&t=1629234462

- *Pago de Pensión:* Corresponde a presentaciones relativas a la modalidad, oportunidad, descuentos o monto del pago de la pensión.
- *Período Garantizado:* Corresponde a presentaciones relativas al beneficio adicional de contratación voluntaria de pago de rentas garantizadas no percibidas, monto, beneficiarios legales o designados, según la Cláusula Adicional de Período Garantizado de Pago.
- *Préstamos:* Presentaciones relacionada con la situación de los créditos otorgados por la aseguradora, especialmente montos o descuentos en la pensión que se paga en virtud del seguro de renta vitalicia. (Norma de Carácter General N° 208, de 2007).
- *Resciliación:* Presentaciones en que no obstante el carácter irrevocable del contrato de renta vitalicia se solicita poner término anticipado o dejar sin efecto el seguro de renta vitalicia. (Art. 62 D.L. N° 3.500, de 1980.)

Cabe hacer presente que los reclamos recibidos por la CMF referente a pensionados de renta vitalicia representan aproximadamente el 3,34% del total de los reclamos del mercado asegurador recibidos en el período comprendido entre el 21/07/2020 y el 21/07/2021, que alcanzan las 11.959 presentaciones.

VI. Comentarios relacionados con el anticipo de rentas vitalicias, respecto de la reserva técnica, específicamente en cuanto a la imposibilidad de acceder a información referida al monto de la misma y su fórmula de cálculo.

En el proceso de solicitud de adelanto de pago de pensiones la compañía de seguros, siguiendo el instructivo de la CMF, debe informar el monto máximo que puede retirar la persona, así como el porcentaje que representa de la reserva técnica. Con dicha información se puede determinar el monto de la reserva técnica.

A continuación, se muestra un ejemplo de la información recibida por el pensionado:

Monto de pensión actual		Porcentaje de anticipo	Monto a anticipar		Pensión después del anticipo	
UF	S		UF	S	UF	S
6,73	198.681	10%	62,42	1.842.740	6,06	178.812
6,73	198.681	9%	56,18	1.658.466	6,12	180.799
6,73	198.681	8%	49,94	1.474.192	6,19	182.786
6,73	198.681	7%	43,69	1.289.918	6,26	184.773
6,73	198.681	6%	37,45	1.105.644	6,33	186.760
6,73	198.681	5%	31,21	921.370	6,39	188.746
6,73	198.681	4%	24,97	737.096	6,46	190.733
6,73	198.681	3%	18,73	552.822	6,53	192.720
6,73	198.681	2%	12,48	368.548	6,60	194.707
6,73	198.681	1%	6,24	184.274	6,66	196.694

El ingresar una solicitud en la compañía de seguros no implica que efectivamente se aceptará el anticipo de las pensiones, ya que una vez que la compañía informe el monto máximo que puede retirar, así como la disminución que se producirá en el monto de su pensión, la persona tiene 10 días hábiles para señalar si ratifica la solicitud. Si no la ratifica, la solicitud se entenderá desistida.

En cualquier caso, si existieran dudas del pensionado respecto del monto de la reserva técnica, puede solicitar la aclaración a la aseguradora y ésta está obligada a responder de forma clara y oportuna.

Cabe precisar que la fórmula de cálculo de la reserva técnica es un algoritmo complejo. La reserva técnica es el monto que las compañías de seguro deben provisionar por exigencia normativa, para garantizar la obligación del pago de por vida, de la pensión pactada en el contrato de renta vitalicia. Conceptualmente la reserva técnica es el valor esperado de la suma de todas las pensiones futuras a pagar al pensionado, expresado en valor presente. El cálculo de esta provisión considera entre otras cosas la expectativa de vida determinada de acuerdo a las tablas de mortalidad definidas por la Comisión y el monto de pensión a pagar.

Al respecto, la reserva técnica no se diseñó para ser utilizada como referente para eventuales anticipos de pensión toda vez que, como se mencionó, no existe un fondo asociado a una cuenta individual como ocurre con los fondos de pensiones que administran las AFP sino que un compromiso de pago futuro de un monto fijo por parte de la compañía al pensionado.

VII. Equilibrio de los objetivos estratégicos de la CMF de solvencia y de adecuado cuidado de los intereses de inversionistas, depositantes y asegurados.

Finalmente, es pertinente explicar el sentido de la misión y objetivos estratégicos que tiene la CMF en orden a cautelar el equilibrio que debe existir entre el resguardo de solvencia de las entidades bajo el perímetro de supervisión y el cuidado de los intereses de los inversionistas, depositantes y asegurados, así como el resguardo del interés público.

La regulación en el mercado financiero se hace cargo de estos dos objetivos principales: la solvencia, que procura que las entidades financieras (entre ellas las compañías de seguro) cuenten con recursos financieros suficientes para cumplir los compromisos con sus clientes; y la conducta de mercado, que corresponde a las buenas prácticas que deberían considerar los agentes financieros, tendientes a la protección de los derechos de asegurados, depositantes, inversionistas y clientes bancarios.

En consonancia con lo anterior, la CMF tiene como mandato legal velar por el correcto funcionamiento, desarrollo y estabilidad del mercado financiero, facilitando la participación de los agentes de mercado y promoviendo el cuidado de la fe pública (Ley Orgánica, DL 3.538). Al efecto, cuenta con atribuciones normativas, de fiscalización y sanción que cumplen un rol relevante en velar por una adecuada conducta de mercado en términos amplios de las instituciones financieras fiscalizadas hacia sus clientes.

Este marco legal busca promover mercados de valores, seguros y bancario transparentes, eficientes y alineados con las mejores prácticas, que redunden en un mayor grado de protección de los intereses de los depositantes, inversionistas, asegurados y clientes financieros.

La supervisión de conducta se basa en dos pilares. Primero, velar por un mercado financiero transparente e íntegro, en el que las empresas reporten información fidedigna al público, donde no se transe con información privilegiada y se respeten los derechos de los accionistas minoritarios. El segundo pilar busca proteger al cliente financiero, propiciando un trato justo hacia ellos, con transparencia respecto a cobros y comisiones y con un adecuado manejo de conflictos de interés por parte de los oferentes financieros.

Y en esta línea, la CMF ha desplegado una serie de iniciativas fortaleciendo la supervisión de conducta. En 2020, la CMF apoyó la agenda antiabuso y trato justo, enviando propuestas de cambios legales al Ministerio de Hacienda, que terminaron en leyes recientemente aprobadas por el Congreso. Se buscó endurecer las sanciones a los actores que atenten contra la integridad del mercado de valores e introducir la figura de denunciante anónimo, así como incentivar buenas prácticas de trato justo hacia los clientes financieros.

Finalmente, a fines del año pasado el Consejo de la CMF dio un paso definitivo en materia de conducta de mercado al cambiar su estructura de organización interna, transitando del esquema tradicional de supervisión por industrias (bancos, valores y seguros) a un modelo interno de "cumbres gemelas", separando las funciones de supervisión por objetivos (conducta y solvencia). Se creó una Dirección General de Supervisión de Conducta, del mismo rango que la Dirección General de Supervisión Prudencial, en línea con los pilares antes descritos.

Esta estructura para los procesos de supervisión y regulación, basada en el modelo conocido internacionalmente como "twin peaks", recoge las recomendaciones del Fondo Monetario Internacional (FMI) en la asesoría prestada a la Comisión y la experiencia comparada de reguladores financieros integrados a nivel global.

Este cambio tiene por objetivo fortalecer las labores de supervisión y regulación de la Comisión y por tanto sus capacidades para cautelar la solvencia de los intermediarios financieros, la conducta en el mercado y la protección del cliente financiero, a la vez que promueve el desarrollo del mercado financiero. Adicionalmente, el cambio busca fortalecer la capacidad de análisis y entrega de información al público de la Comisión.

Atentamente,

Joaquín Cortez Huerta
Presidente Comisión para el Mercado Financiero

DGSCM/ DGRP/DGJ