

RES. EXENTA D.J. N° 113-885-2019

ROL N° 088-2019

PONE TÉRMINO AL PROCESO
SANCIONATORIO, TIENE PRESENTE
OBSERVACIONES A LA PRUEBA Y APLICA
SANCIONES QUE INDICA.

Santiago, 10 de diciembre de 2019.

VISTOS: Lo dispuesto en la Ley N° 19.913; los artículos 40 y 41 de la Ley N° 19.880; las Circular UAF N° 49, de 2012; el Decreto Supremo N° 1.937, de 2018, del Ministerio de Hacienda; la Resolución Exenta D.J. N° 113-265-2019 de la Unidad de Análisis Financiero y las presentaciones de **METLIFE Chile Seguros de Vida S.A.**;

CONSIDERANDO:

Primero) Que, la Unidad de Análisis Financiero por Resolución Exenta N° 113-265-2019, de fecha 17 de abril de 2019, formuló cargos e inició un proceso sancionatorio en contra del sujeto obligado **METLIFE Chile Seguros de Vida S.A.** (en adelante indistintamente METLIFE) ya individualizado en el presente proceso infraccional, por no dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en el artículo 5° de la Ley N° 19.913, y a las instrucciones de carácter general que ha impartido esta Unidad de Análisis Financiero, en las Circulares N° 49, de 2012 y 57, de 2017.

Segundo) Que, con fecha 17 de abril de 2019, se notificó personalmente al sujeto obligado, la resolución exenta individualizada en el considerando anterior.

Tercero) Que, con fecha 22 de abril de 2019 el sujeto obligado solicitó prórroga del plazo para evacuar descargos; a lo cual se accedió mediante Resolución Exenta N° 113-289-2019 de fecha 23 de abril de 2019; finalmente con fecha 10 de mayo de 2019, y encontrándose dentro del plazo legal, **METLIFE Chile Seguros de Vida S.A** presentó un escrito de descargos y acompañó documentos.

Cuarto) Que, mediante la Resolución Exenta D.J. N° 113-361-2019, de fecha 31 de mayo de 2019, se tuvieron por presentados los descargos dentro de plazo, por acompañados los documentos, y se abrió un término probatorio por el plazo de 8 días hábiles.

Esta resolución exenta fue notificada mediante carta certificada recepcionada en la oficina postal de destino con fecha 5 de junio de 2019, según da cuenta el expediente administrativo.

Quinto) Que, mediante presentación de fecha 20 de junio de 2019, el sujeto obligado presentó un escrito acompañando y ofreciendo medios de prueba.

Sexto) Que, mediante la Resolución Exenta D.J. N° 113-519-2019, de 11 de julio de 2019, se tuvieron por acompañados los documentos ofrecidos y se fijó fecha para prueba testimonial, la cual en definitiva fue recibida el día 13 de agosto de 2019.

Que, el sujeto obligado realizó observaciones a la prueba mediante el escrito de fecha 21 de agosto de 2019.

Séptimo) Que, atendido el estado de tramitación de los presentes autos infraccionales, y de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 8° de la Ley N° 19.880, corresponde dictar la respectiva resolución de término mediante la que se establezca la efectividad de los hechos que sustentan los cargos formulados por este Servicio mediante la Resolución Exenta D.J. N° 113-265-2019, determinando en consecuencia si corresponde aplicar alguna sanción al sujeto obligado **METLIFE Chile Seguros de Vida S.A.**

Octavo) Que, considerando los cargos formulados por este Servicio, teniendo presente también las afirmaciones realizadas por el

sujeto obligado **METLIFE Chile Seguros de Vida S.A.**, en sus descargos, analizando asimismo los antecedentes y demás probanzas incorporadas al referido procedimiento de acuerdo a las normas de la sana crítica, se establecen en los siguientes considerandos los razonamientos y conclusiones que se señalan:

I. Incumplimiento a lo dispuesto en el Título III de la Circular UAF N° 49, de 2012, en cuanto a mantener actualizada la información incorporada en las fichas de los clientes de la empresa.

De acuerdo a lo dispuesto en el Título III de la Circular UAF N° 49, de 2012, para las operaciones por sobre US\$ 1.000 (mil dólares de los Estados Unidos de América), o su equivalente en otras monedas, los sujetos obligados deben requerir de sus clientes un conjunto de datos de identificación, en pos de conocer adecuadamente a sus clientes.

Adicionalmente, las instrucciones en referencia disponen en el párrafo quinto que: *“Asimismo, y en base a la información recabada en el cumplimiento de esta obligación por parte del Sujeto Obligado, éste deberá generar una ficha de cliente, la que deberá mantenerse actualizada luego de cada transacción efectuada y que deba ser registrada bajo la obligación de DDC.”* Dicho deber de actualización se complementa con lo dispuesto en el párrafo séptimo de la norma citada, que dispone: *“Los Sujetos Obligados que comercialicen bienes, productos de cualquier naturaleza o presten servicios a clientes de manera continua, esto es, que mantengan una relación comercial con el cliente que vaya más allá de una mera transacción o servicio, deberán generar una “ficha de cliente” de cada uno de ellos, incluyendo los datos arriba indicados, la que deberá ser actualizada anualmente”.*

De acuerdo al Informe de Verificación de Cumplimiento N° 102/2018, durante la fiscalización in situ efectuada y ante la consulta respecto del mecanismo de actualización de la información incorporada a las fichas de los clientes, los participantes del proceso de fiscalización en representación del sujeto obligado **METLIFE Chile Seguros de Vida S.A.** señalaron que cada cliente con acceso al portal web puede modificar su información.

Adicionalmente los fiscalizadores de este Servicio consultaron respecto a la realización de campañas masivas de actualización de información, de lo que quedó constancia en formulario de Requerimiento de Información, de fecha 22 de octubre de 2018, el que fue respondido por el señor González, quien indicó mediante correo electrónico de fecha 29 de octubre de 2018 que *“No ha existido durante el año 2018 correo masivo u (sic) alguna campaña realizada para la actualización de datos de contratantes o asegurados”.*

Finalmente, fueron requeridos trece fichas de clientes que contrataron con la empresa un seguro tipo “vida individual”, entregando la empresa documentos denominados como “Propuesta de Seguro” o “Evaluación”, y que al ser objeto de revisión, es posible detectar que ocho de estos corresponden a documentos emitidos en fechas anteriores al año 2018, tal como se detalla en el recuadro a continuación:

Rut. Cliente	Año documento remitido
18.023.XXX-X	2017
18.169.XXX-X	2016
18.391.XXX-X	2013
18.767.XXX-X	2013
18.909.XXX-X	2015
24.060.XXX-X	2016
24.190.XXX-X	2014
24.796.XXX-X	2015

En su escrito de descargos el sujeto obligado manifestó *“que además de lo informado durante la fiscalización, esto es, la existencia de campañas de actualización de datos como mecanismo para la actualización de la información de los clientes, así como la posibilidad de que éstos puedan realizar la actualización de sus datos a través del sitio privado que se encuentra a disposición de los clientes, existen otros mecanismos destinados a dar cumplimiento a lo dispuesto en el Título III de la Circular N°49, como lo es la Visita de Mantención anual que se realiza a los*

asegurados, la cual consiste en una visita — a lo menos anual — que debe realizar el asesor de ventas a su cartera de clientes, con la cual se da cumplimiento no sólo al deber legal de asesoría de la Compañía para con sus clientes en materia de seguros, sino que también el de actualizar la información de los mismos, sea respecto de sus datos personales así como de aquella información que diga relación con sus potenciales nuevas necesidades de protección. De la realización de esta visita se deja constancia en la denominada Ficha de Mantención, la cual es completada conforme a la nueva información que sea aportada por el asegurado. En caso de que no exista información que actualizar sobre el cliente o sus necesidades, en la Ficha de Mantención sólo se dará cuenta acerca de la realización de la visita por parte del asesor de ventas al cliente. Por el contrario, si existe alguna modificación o nueva necesidad del asegurado de la cual se deba dejar constancia, ello se verá reflejado en la Ficha de Mantención indicada.

En caso de que tras la visita a un cliente el asesor de ventas haya registrado alguna modificación en los datos del asegurado en la Ficha de Mantención, el asesor de ventas deberá hacer entrega de la misma a la Secretaria de Agencia correspondiente, quien procederá a ingresar y actualizar la información del cliente en los sistemas, quedando - de este modo - la información de los asegurados debidamente actualizada en los sistemas.

Es importante destacar que la realización de la Visita de Mantención y llenado de la Ficha de Mantención corresponde a una obligación contractual de los asesores de ventas, la cual se encuentra establecida expresamente en el numeral 8), de la letra A) Obligaciones Principales, de la Cláusula Séptima del Contrato de Trabajo de estos”.

Dentro del término probatorio ofreció la siguiente prueba documental para este punto:

mantención,

- 1.- Procedimiento de Gestión de Visita Ficha
2. Ficha de Actualización de Datos de Contacto.

Y como testimonial la declaración de doña Natacha Merediz, Gerente de Planificación y Gestión Comercial de Vida Individual, y doña Bárbara Schilling Donoso, Gerente de Clientes, de METLIFE, quienes debidamente juramentadas fueron contestes en manifestar el procedimiento que existe al interior de la empresa para la recopilación de datos de los clientes.

Que, la prueba ofrecida por el sujeto obligado para este cargo, no pudo desvirtuar el incumplimiento detectado en la fiscalización, ya que tanto la prueba documental como la testimonial se limitan a referir el procedimiento que tienen implementado al interior de la empresa, pero ninguno de ellos a los incumplimientos detectados, si no que más bien a su subsanación con posterioridad.

Por todo lo anterior, se ha logrado determinar a través del Informe de Verificación y Cumplimiento N° 102/2018; de los descargos administrativos del sujeto obligado y su prueba ofrecida, que a la fecha de la visita In Situ de 22 de octubre de 2018 METLIFE Chile Seguros de Vida S.A incumplía la obligación de mantener actualizada la información incorporada en las fichas de los clientes de la empresa, según prescribe el Título III de la Circular UAF N° 49, de 2012. Se tuvo principalmente presente para así decidirlo las alegaciones de defensa ya que no controvierten el incumplimiento, si no que más bien las justifican, por lo que en definitiva se sancionará al sujeto obligado por este cargo.

Que, respecto a las nuevas medidas correctivas adoptadas al interior de la empresa para subsanarlas, serán consideradas como una circunstancia minorante de la multa a imponer en la parte resolutive de la presente resolución exenta.

II.- Incumplimiento a lo dispuesto en el artículo Segundo de la Circular UAF N° 57, de 2017, en cuanto a solicitar a sus clientes personas jurídicas o estructuras jurídicas, sea que mantenga con estos una relación contractual permanente o no, una declaración que contenga los datos de identificación de sus beneficiarios finales.

La Circular UAF N° 57, de 2017, exige a un conjunto de sujetos obligados, requerir a sus clientes personas o estructuras jurídicas,

información relativa a los beneficiarios finales que posean, para lo cual la UAF dispuso un formulario base para efectuar tal declaración.

Las instrucciones en referencia disponen puntualmente en el literal b) del artículo segundo que: ***"b) Oportunidad: la obligación de solicitar la información sobre beneficiarios finales del cliente persona jurídica o estructura jurídica, a través de la solicitud de la declaración respectiva deberá realizarse:***

1.- Antes o mientras se establece una relación legal o contractual de carácter permanente entre el cliente persona jurídica o estructura jurídica y el respectivo sujeto.

En los casos de transacciones ocasionales de una persona jurídica o estructura jurídica respecto de la que no se tiene una relación de cliente permanente, y esta sea por un monto igual o superior a USD 15.000 (quince mil dólares de los Estados Unidos de América) o su equivalente en pesos chilenos u otras monedas extranjeras de curso legal al momento de la operación o transacción, se deberá llevar a cabo el mismo procedimiento de declaración (...)"

De acuerdo a lo señalado en el Informe de Verificación de Cumplimiento N° 102/2018, los fiscalizadores de este Servicio requirieron al sujeto obligado **METLIFE Chile Seguros de Vida S.A.** los antecedentes relativos a una muestra de 46 clientes personas jurídicas, que tienen algún producto contratado con la compañía aseguradora, ante lo cual la empresa respondió indicando que respecto de dos clientes incluidos en la muestra les fue requerida la información, no teniendo hasta la fecha de la fiscalización respuesta de parte de estos.

Adicionalmente, el señor González detalló en carta de 31 de diciembre de 2018, que de acuerdo al riesgo definido por la compañía de seguros, las medidas implementadas respecto de la Circular UAF N° 57, de 2017, se relacionan solo con las *"personas jurídicas contratantes de algún producto con componente de ahorro y rentas privadas, a quienes en definitiva se les ha aplicado el procedimiento descrito"*, lo que explicaría según el sujeto obligado **METLIFE Chile Seguros de Vida S.A.** contar con solo dos casos de clientes, a los que les fueron requeridos los antecedentes de identificación de sus beneficiarios finales y que no han dado respuesta a los requerimientos efectuados desde la compañía.

De tal forma, el sujeto obligado **METLIFE Chile Seguros de Vida S.A.** solo habría requerido la información de beneficiarios finales, respecto de una parte de sus clientes personas jurídicas y no de la totalidad, de acuerdo a lo indican las instrucciones impartidas por este Servicio.

Agrega en sus descargos administrativos *"Sobre este punto, es insoslayable recurrir al instrumento marco internacional que no sólo establece guías de recomendación sino que determina el sentido y alcance de las medidas adoptadas por los distintos países para el combate contra el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo, que corresponde a la Guía sobre Transparencia y Beneficiario Final, elaborada en el año 2014 por el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI).*

El GAFI es un organismo intergubernamental independiente, que desarrolla y promueve políticas para proteger el sistema financiero mundial contra el lavado de activos, la financiación del terrorismo y la financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva. Se reconocen las Recomendaciones del GAFI como el estándar global anti-lavado de activos (ALA) y contra el financiamiento del terrorismo (CFT), siendo, en definitiva, reconocidas como el estándar internacional de lucha contra los delitos referidos. Para verificar el grado de avance en la implementación y cumplimiento de las Recomendaciones, los países se someten periódicamente a Evaluaciones Mutuas. En el caso de Chile, las evaluaciones mutuas se realizan en el seno de GAFILAT (Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica).

En este documento del año 2014, en su capítulo III denominado "La definición de Beneficiario Final", define a éste como "la(s) persona(s) física(s) que finalmente posee o controla a un cliente y/o la persona física en cuyo nombre se realiza una transacción. Incluye también a las personas que ejercen el control efectivo final sobre una persona jurídica u otra estructura jurídica".

El mismo documento en análisis establece que "esta definición debe aplicarse también al beneficiario final de un beneficiario dentro de una póliza de seguro de vida u otra póliza de seguro vinculada a la inversión". Como se puede apreciar del tenor literal de este documento internacional, la referencia al producto seguro de vida se circunscribe a aquel seguro de

vida vinculado a la inversión y no a un seguro de vida puro y simple. Esto es relevante para lo que se señalará más adelante.

Asimismo, en el punto 28 de esta Guía, contenido en el subcapítulo "Comprensión del Riesgo Asociado a Personas Jurídicas" del capítulo V titulado "Mejora de la Transparencia de Personas Jurídicas" (Recomendación 24), se sostiene que: "Los países deben llevar a cabo una evaluación exhaustiva del riesgo de las personas jurídicas... Esto debería incluir la consideración de los aspectos contextuales legales y reglamentarios pertinentes propios del país. Como parte de la evaluación de riesgos, se recomienda a los países revisar los casos en lo que se hace un uso indebido de los vehículos corporativos con fines delictivos a los efectos de la identificación de tipologías que indican mayor riesgo. Al evaluar los riesgos asociados a los diferentes tipos de personas jurídicas, también debería considerarse la evaluación de los riesgos de las jurisdicciones específicas, y los tipos de proveedores de servicios".

En el mismo capítulo V, se contiene el subcapítulo "Mecanismos y Fuentes Para Obtener Información Sobre el Beneficiario Final de Personas Jurídicas", disponiéndose en su punto 38 — en lo pertinente — que: "Las Recomendaciones del GAFI reconocen estas diferentes fuentes y la necesidad de proporcionar flexibilidad a los países para implementar los requisitos de forma que se correspondan con sus características legales, regulatorias, económicas y culturales".

En su punto 41, se establece que: "Los países deberían considerar la viabilidad de los posibles mecanismos en función de sus circunstancias particulares y la evaluación de riesgos. Para determinar el mecanismo apropiado, los países deberían tratar de lograr un equilibrio adecuado entre permitir la operación legítima de vehículos corporativos y la necesidad de combatir el LA/FT [Lavado de Activos/ Financiamiento del Terrorismo]. Este documento de orientación no está destinado a indicar una preferencia por cualquiera de los mecanismos ofrecidos. Más bien, se proporciona una guía para la determinación y aplicación de medidas".

Que, dentro del término probatorio, **METLIFE Chile Seguros de Vida S.A**, acompañó la siguiente prueba documental para este punto:

a) Manual de Procedimientos sobre Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, que establece las labores de vigilancia, detección, prevención y reporte de operaciones sospechosas, realizadas por el oficial de prevención de lavado de activos y de financiamiento del terrorismo;

b) Documento denominado "Las recomendaciones del Gafi.- Estándares internacionales sobre la lucha contra el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo" elaborado en el año 2014 por el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI),

c) Documento denominado Guía sobre Transparencia y Beneficiario Final, elaborada en el año 2014 por el Grupo de Acción Financiera Internacional;

d) Copia de correo electrónico de fecha 16 de enero de 2019, enviado por la señora Natalia Luján, abogada senior de METLIFE a la señora Natalia Catalán Dover, fiscalizadora de la UAF, por medio del cual se acompañaron archivos tenidos en consideración por parte del área de auditoría interna de METLIFE para efectos de confirmar la totalidad del enrolamiento de colaboradores en la aplicación de la capacitación de prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al terrorismo.

e) Material de apoyo utilizado en capacitación periódica a la fuerza de venta que se incorpora a METLIFE, denominada CICA, la cual es realizada por Fiscalía y tiene como finalidad la entrega de herramientas a los asesores de seguros para prevenir el lavado de activo y/ o el financiamiento al terrorismo en su gestión diaria.

Que, valorada la prueba según las reglas de la sana crítica, corresponde señalar que si bien las alegaciones del sujeto obligado como su prueba ofrecida para este punto permiten conocer la normativa GAFI que rige la materia a nivel internacional, se debe precisar que tal como lo ha referido dentro de sus argumentaciones administrativas la recomendación 41 de la Guía GAFI "Los países deberían considerar la viabilidad de los posibles mecanismos en función de sus circunstancias particulares y la evaluación de riesgos. Para determinar el mecanismo apropiado, los países deberían tratar de lograr un equilibrio adecuado entre permitir la operación legítima de vehículos corporativos y la necesidad de combatir el LA/FT [Lavado de Activos/ Financiamiento del Terrorismo]. Este documento de orientación no está destinado a indicar una preferencia por cualquiera de los mecanismos ofrecidos. Más bien, se proporciona una guía para la determinación y aplicación de medidas".

De esta manera la Circular N° 57 en lo pertinente ha regulado instruyendo a todos los sujetos obligados que se debe mantener una ficha cliente para las personas y estructuras jurídicas, distinguiendo sólo la oportunidad en la que esta información debe ser requerida, señala "**b) Oportunidad: la obligación de solicitar la información sobre beneficiarios finales del cliente persona jurídica o estructura jurídica, a través de la solicitud de la declaración respectiva deberá realizarse:**

1.- Antes o mientras se establece una relación legal o contractual de carácter permanente entre el cliente persona jurídica o estructura jurídica y el respectivo sujeto.

En los casos de transacciones ocasionales de una persona jurídica o estructura jurídica respecto de la que no se tiene una relación de cliente permanente, y esta sea por un monto igual o superior a USD 15.000 (quince mil dólares de los Estados Unidos de América) o su equivalente en pesos chilenos u otras monedas extranjeras de curso legal al momento de la operación o transacción, se deberá llevar a cabo el mismo procedimiento de declaración (...)"

De esta manera las alegaciones efectuadas por **METLIFE Chile Seguros de Vida S.A** no pueden considerarse como válidas, por cuanto esta entidad sí se ha manifestado regulando cuándo solicitar las fichas clientes y a quienes; siendo en definitiva todos los beneficiarios finales de sus clientes personas estructuras jurídicas; por lo que no corresponde acoger su alegación de defensa basada en la capacidad que tendría de reconocer a priori, según su matriz de riesgo a qué personas o estructuras jurídicas solicitarlas y a quiénes no basándose para ello en una norma de carácter internacional y su capacidad de discriminar; ya que en el caso de Chile se ha decidido una norma más exigente según las facultades que le corresponden a esta entidad, la cual lo ha manifestado a través de la Circular N° 57.

En suma, y por los fundamentos precedentemente expuestos es posible concluir que a la fecha de la fiscalización el sujeto obligado **METLIFE Chile Seguros de Vida S.A.**, incumplía lo dispuesto en el artículo Segundo de la Circular UAF N° 57, de 2017, en cuanto a solicitar a sus clientes personas jurídicas o estructuras jurídicas, sea que mantenga con estos una relación contractual permanente o no, una declaración que contenga los datos de identificación de sus beneficiarios finales.

III.- Incumplimiento a lo establecido en el Título IV de la Circular UAF N° 49, de 2012, en cuanto a la obligación de contar con medidas de Debida Diligencia de Clientes (DDC) para determinar si un posible cliente, un cliente o un beneficiario final de una operación, posee la calidad de Persona Expuesta Políticamente (PEP).

El Título IV de la Circular UAF N° 49, de 2012, además de contemplar una definición de quiénes serán considerados Personas Expuestas Políticamente (PEP), instruye la adopción de medidas de debida diligencia de clientes (DDC), entre las que se consideran, específicamente en su literal a), el establecimiento de sistemas apropiados de manejo de riesgo, para determinar si un posible cliente, un cliente o un beneficiario final de una operación, es o no PEP.

Durante la revisión efectuada por los fiscalizadores de este Servicio al sujeto obligado **METLIFE Chile Seguros de Vida S.A.**, y de acuerdo a lo señalado en el Informe de Verificación de Cumplimiento N° 102/2018, de 18 de enero de 2018, la compañía de seguros en referencia hace uso de un sistema llamado "Datanomics", para revisar si sus clientes tienen la calidad de PEP. Atendido esto y mediante formulario de requerimiento de información, de fecha 22 de octubre de 2018, le fue solicitado al sujeto obligado la remisión del registro de contratantes con calidad de PEP, recepcionando este Servicio el día 08 de noviembre de 2018, un archivo con un listado de aquellos clientes cuya calidad de PEP fue detectada por la empresa.

Adicionalmente, y a efectos de verificar la completitud de dicha información, fue revisada la base de clientes contratantes de los productos "Rentas Vitalicias-Privadas" y "Vida Individual" con las bases de datos con las que cuenta este Servicio, detectándose que 7 clientes tienen la calidad de PEP, los que no se encuentran dentro de aquellos que la empresa ha identificado como tales. Los clientes mencionados se encuentran identificados en el siguiente recuadro:

Rut Cliente	Nombre Cliente	Observaciones
18.023.xxx-x	T.I.C.D.	Sujeto obligado remite ficha de empresa Interamericana de enero 2017. No se observa ningún tipo de declaración PEP.
18.391.XXX-X	H.M.L.M.	Propuesta de seguro año 2013, documento no contiene declaración PEP. También se observa un seguro de protección con ahorro. Contiene declaración de vínculo formato UAF año 2013, declarándose que NO es PEP. Hermana Diputada asume en el año 2018, no se observa actualización de declaración.
18.767.XXX-X	C.F.L.M.	Propuesta de seguro año 2013, documento no contiene declaración PEP. También se observa un seguro de protección con ahorro. Contiene declaración de vínculo formato UAF año 2013, declarándose que NO es PEP. Hermana Diputada asume en el año 2018, no se observa actualización de declaración.
18.638.XXX-X	M.S.D.A.	Propuesta de fecha diciembre 2018–documento de evaluación de enero 2018. Propuesta contiene en su punto IV la siguiente consulta: IV. DECLARACIÓN DE PERSONAS EXPUESTAS POLÍTICAMENTE Desempeña usted un cargo en algún organismo público o estatal: respondiéndose que NO. No se observa consulta respecto a PEP Vinculado.
18.909.XXX-X	S.A.U.	Propuesta de seguro de año 2015, contiene en su punto IV la siguiente consulta: IV. DECLARACIÓN DE PERSONAS EXPUESTAS POLÍTICAMENTE Desempeña usted un cargo en algún organismo público o estatal: respondiéndose que NO. No se observa actualización de dicha información
19.039.XXX-X	L.A.R.G.	Propuesta de seguro de fecha diciembre de 2018, contiene en su punto IV la siguiente consulta: IV. DECLARACIÓN DE PERSONAS EXPUESTAS POLÍTICAMENTE Desempeña usted un cargo en algún organismo público o estatal: respondiéndose que NO. No se observa consulta respecto a PEP Vinculado
19.409.XXX-X	M.N.O.V.	Documento Evaluación, de fecha abril 2018–Propuesta de seguro de fecha diciembre 2018, contiene en su punto IV la siguiente consulta: IV. DECLARACIÓN DE PERSONAS EXPUESTAS POLÍTICAMENTE Desempeña usted un cargo en algún organismo público o estatal: respondiéndose que NO. No se observa consulta respecto a PEP Vinculado

Respecto a sus descargos para este punto **METLIFE Chile Seguros de Vida S.A**, señaló *“En cuanto al incumplimiento que se imputa a la Compañía en relación a contar con medidas de Debida Diligencia de Clientes (DDC) para determinar si un posible cliente, un cliente o un beneficiario final de una operación, posee la calidad de Persona Expuesta Políticamente (PEP), podemos señalar que del Informe de Verificación de Cumplimiento N° 102/2018 se desprende que los casos que se mencionan en esté como PEP vinculados no detectados, corresponderían a clientes que contrataron seguros con anterioridad a que la persona que posee la calidad de PEP fue investida del cargo que le otorga dicha calidad, por lo que difícilmente — aun existiendo un formulario destinado al efecto — podrían haber declarado su calidad de PEP Vinculado a la fecha de contratación del seguro si a ese momento no mantenía dicha calidad”*.

A mayor abundamiento, del informe de verificación antes citado se desprende que en la mayoría de los casos la calidad de PEP Vinculado tan sólo la adquirieron en el año 2018, por lo que correspondería durante la visita de mantención del año 2019 la actualización de los datos de éstos, en los términos que se indicó en el punto i. de estos descargos, oportunidad en que se actualizaría la calidad de PEP Vinculado de los mismos.

Sin perjuicio de lo indicado precedentemente, y como medida de mejora se ampliará, tanto en la Solicitud de Incorporación, así como en el Cuestionario Financiero, la consulta actual en relación a determinar la calidad de PEP de los asegurados en el sentido de que éstos puedan informar un vínculo de segundo grado de consanguinidad con una persona expuesta políticamente que desempeñe una función pública, de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente”.

Como prueba documental, ofreció para este cargo: Instructivo interno de la Compañía a fin de identificar a personas políticamente expuestas y beneficiarios finales en el marco de la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo. El cual señala en su punto “1.2 Requerimiento de formulario “El formulario denominado Declaración de Personas Políticamente Expuestas (PEP) deberá ser debidamente completado en los siguientes casos:

- I. En la contratación de todo tipo de Seguros y Mutuos Hipotecarios.
- II. En la actualización anual a través del proceso de mantención de clientes.

III. *En caso de Cambio de Pagador y Beneficiarios*".

De esta manera, tendiendo en consideración las alegaciones administrativas vertidas, relacionada con la prueba recogida durante el proceso, valorada según las reglas de la sana crítica, se puede concluir que la prueba ofrecida por el sujeto obligado es insuficiente para acreditar su alegación referente a que los 7 clientes PEP detectados por la Fiscalización de esta entidad y no identificados por la empresa, tendrían esa calidad desde el año 2018, dado que en tres de estos casos eso no es efectivo, a mayor detalle M.S.D.A adquiere la calidad de PEP en el 2008; L.A.R.G. en el año 2017 y en el caso de M.N.O.V el 1 de septiembre de 2017; por lo que METLIFE Chile Seguros de Vida S.A sí pudo aplicar las medidas de debida diligencia consistentes en este caso en la aplicación del requerimiento de formulario por estar ante la situación descrita en el punto 1.2 de su Instructivo de Identificación de Personas Políticamente Expuestas para la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, Identificación de Beneficiarios Finales (Circular 57 UAF) de fecha enero de 2018, esto es, debió haber solicitado el llenado del referido formulario dentro de su actualización anual y así haberlos detectado, situación que no se materializó.

Por todo lo anteriormente expuesto, es posible concluir que **METLIFE Chile Seguros de Vida S.A.**, incurrió en un incumplimiento a lo establecido en el Título IV de la Circular UAF N° 49, de 2012, en cuanto a la obligación de contar con medidas de Debida Diligencia de Clientes (DDC) para determinar si un posible cliente, un cliente o un beneficiario final de una operación, posee la calidad de Persona Expuesta Políticamente (PEP) al momento de la Fiscalización.

IV.- Incumplimiento a lo dispuesto en el acápite iii del Título VI de la Circular UAF N° 49, de 2012, relativo a la obligación de desarrollar y ejecutar programas de capacitación e instrucción permanentes a sus empleados, a la que deben asistir al menos una vez al año, en materias de prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (LA/FT), debiendo dejarse constancia escrita de dichas capacitaciones.

El acápite iii) del Título VI de la Circular UAF N° 49, de 2012, establece la obligación de los Sujetos Obligados de ejecutar programas de capacitación permanentes a todos sus empleados, en materias relativas a la prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, siendo necesario que los trabajadores asistan al menos una vez al año a dichas instancias, debiendo dejar constancia escrita de su realización, más el nombre y firma de sus asistentes, incluido el Oficial de Cumplimiento.

Agrega la normativa citada, que el programa de capacitación e instrucción deberá contener a lo menos, todo lo establecido en el Manual de Prevención del sujeto obligado, así como los conceptos de lavado o blanqueo de activos y sus consecuencias para la actividad que realiza el Sujeto Obligado, la normativa que regula la materia y sus sanciones tanto administrativas como penales, así como también las señales de alerta y procedimiento a ejecutar frente a una operación sospechosa.

Durante la fiscalización de marras, el sujeto obligado **METLIFE Chile Seguros de Vida S.A.** entregó un listado de 1.585 trabajadores, entre los que se registraban dos estados referentes a la realización del curso de capacitación que la compañía tiene establecido al efecto: "completed" y "assigned" (es decir, y de acuerdo a la aclaración hecha por el propio sujeto obligado, el curso puede estar realizado o pendiente, respectivamente).

Analizado el listado antes referido, los funcionarios de este Servicio detectaron a un total de 66 trabajadores registraban como pendiente la realización del curso de capacitación, (status de "assigned" en la nomenclatura usada por el sujeto obligado), nómina cuyo detalle se encuentra en las páginas 24 y 25 del Informe de Verificación de Cumplimiento N° 102/2018,

De esta manera, esto permite sustentar el cargo en referencia, en cuanto el sujeto obligado **METLIFE Chile Seguros de Vida S.A.** no habría cumplido con su obligación de capacitar a todos sus trabajadores, de acuerdo a las instrucciones contenidas en el acápite iii del Título VI de la Circular UAF N° 49, de 2012.

Por otro lado, los funcionarios de este Servicio contrastaron el listado de trabajadores de la empresa con el listado que informa el status del

curso de capacitación, encontrándose una diferencia de 36 trabajadores, también con una antigüedad en la empresa superior a un año, y que no se encontraban incluidos en la nómina de trabajadores capacitados, cuyo detalle se encuentra en las páginas 25 y 26 del Informe de Verificación de Cumplimiento N° 102/2018.

Cabe señalar, que requerido el sujeto obligado a que explicara tal circunstancia, éste indicó que todos los trabajadores, al inicio de su relación laboral con la compañía, suscriben un anexo de constancia de haber leído el documento de capacitación sobre prevención de LA/FT. Por tal razón, se le solicitó al sujeto obligado **METLIFE Chile Seguros de Vida S.A.** enviara tales anexos, para una muestra de 25 trabajadores incluidos en este último recuadro en referencia.

Así, de la revisión de la información remitida, se encontró que 10 trabajadores realizaron su capacitación inicial con anterioridad al año 2017. Por tal razón le fue solicitado al sujeto obligado que aclarara la situación de dichos 10 trabajadores, explicaciones que consignan en el recuadro cuyo detalle se encuentra en la página 27 del Informe de Verificación de Cumplimiento N° 102/2018, y que se presenta a continuación, de manera resumida:

Apellidos	Nombre	Fecha Ingreso	Cargo	Fecha declaración	Observaciones
A.V.	R.P.	01-12-2011	ASESOR DE SEGUROS	30-03-2011	Se encuentra con licencia.
A.R.	M.A.	01-10-2010	GERENTE DE UNIDAD	27-03-2012	Completó la capacitación en 2016
C.V.	C.I.	01-07-2016	ASESOR DE SEGUROS	11-07-2016	No realizado
G.O.	P.P.	11-11-2011	EJECUTIVO SERVICIO A CLIENTES	24-11-2011	Completó la capacitación en 2016
N.N.	N.M.	01-05-2016	ASESOR DE SEGUROS	12-05-2016	No realizado
B.O.	C.	01-08-2016	ASESOR DE SEGUROS	09-08-2016	Completó la capacitación en 2016
F.G.	R.	01-01-2016	ASESOR DE SEGUROS	11-01-2016	No realizado
F.T.	J.	19-12-2016	GERENTE DE UNIDAD	23-12-2016	No realizado
T.G.	D.	01-10-2015	GERENTE DE UNIDAD	09-10-2015	Completó la capacitación en 2016
V.A.	N.	01-04-2016	ASESOR DE SEGUROS	12-04-2016	No realizado

De tal información es posible concluir que ninguno de estos 10 trabajadores ha sido objeto de cursos de capacitación con posterioridad al año 2016, lo que evidenciaría a su respecto un eventual incumplimiento a la obligación anual de capacitación impuesta por la normativa en vigencia al sujeto obligado **METLIFE Chile Seguros de Vida S.A.**

Dentro del término para presentar descargos, el sujeto obligado manifestó para este punto *"En cuanto a la observación planteada en el presente numeral, debemos distinguir dos aristas: una que dice relación con el enrolamiento de los colaboradores en el curso; y otra que dice relación con la realización efectiva de la capacitación por parte de la totalidad de los colaboradores de la Compañía.*

En relación al enrolamiento de los colaboradores en la Capacitación de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (en adelante "la capacitación"), debemos mencionar que la totalidad de los colaboradores fueron enrolados, conforme da cuenta el área de auditoría interna de esta Compañía en auditoría correspondiente al mismo periodo fiscalizado por dicho Servicio.

Al respecto debemos señalar que, si bien en un primer momento se envió a la fiscalizadora, señorita Natalia Catalán Dover, un archivo Excel denominado Libro 1, el cual utilizó para realizar el cruce de información, posteriormente, se contactó a la fiscalizadora exclusivamente para indicarle que para efectos del enrolamiento tomara en consideración los archivos enviados mediante correo electrónico de fecha 16 de enero de 2019, por la señora Natalia Luján, abogada senior de la Compañía, toda vez que los mismos correspondían a los archivos tenidos en consideración por auditoría interna de METLIFE para efectos de confirmar la totalidad del enrolamiento, circunstancia que fue después conversada en llamada telefónica sostenida entre la señora Catalán, por parte de la fiscalizadora, y las señoras Luján y Francisca Celedón, Gerente Legal, ambas por parte de METLIFE.

Tras la recepción de la Resolución, así como del Informe de Verificación de Cumplimiento N° 102/2018, los archivos adjuntos en el correo electrónico antes individualizado fueron nuevamente revisados por el equipo de auditoría de la Compañía, arrojando nuevamente que la totalidad de los colaboradores vigentes a la fecha del lanzamiento de la capacitación,

se encontraban enrolados, de modo tal que lo indicado en el Informe de Verificación de Cumplimiento N° 102/2018, no sería efectivo.

En cuanto a la realización de la capacitación anual por parte de la totalidad de los colaboradores de la Compañía, debemos señalar que efectivamente a la fecha de fiscalización existía un número de colaboradores que no había realizado la capacitación, correspondiendo casi en su totalidad a asesores de ventas. Respecto a lo anterior, debemos señalar que el incumplimiento en trabajadores de esta área se debe específicamente al hecho de que no poseen un computador asignado en forma personal para cada uno de ellos, debiendo utilizar por turnos el recurso en los momentos en que se encuentran en las dependencias de la Compañía, lo que unido al hecho de la extensión del contenido de la capacitación deriva en que en ocasiones no es posible lograr el cumplimiento al cien por ciento de dicha capacitación.

Sin perjuicio de lo anterior, es importante señalar que si bien los asesores en cuestión no han cumplido con la realización de la capacitación anual dirigida a todos los colaboradores, lo cierto es que especialmente la fuerza de ventas de la Compañía es el área que recibe más capacitación en relación a la Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, por cuanto, y tal como se comentó durante la fiscalización, constantemente en las reuniones de agencia y a través de comunicados se está informando y capacitando a los asesores en materias relacionadas a la Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.

No obstante lo anterior, y como medidas de mejora, esta Compañía adoptará las medidas de control tendientes a asegurar la realización del curso por la totalidad de la base de colaboradores enrolados y activos para cada periodo anual, a través de reportes de seguimiento y envío de comunicaciones personalizadas a aquellos colaboradores que no hubiesen realizado la citada capacitación.”

Ofreció como prueba documental, la siguiente:

1.- Copia de correo electrónico de fecha 16 de enero de 2019, enviado por la señora Natalia Luján, abogada senior de METLIFE a la señora Natalia Catalán Dover, fiscalizadora de la UAF, por medio del cual se acompañaron archivos tenidos en consideración por parte del área de auditoría interna de METLIFE para efectos de confirmar la totalidad del enrolamiento de colaboradores en la aplicación de la capacitación de prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al terrorismo.

2.- Material de apoyo utilizado en capacitación periódica a la fuerza de venta que se incorpora a METLIFE, denominada CICA, la cual es realizada por Fiscalía y tiene como finalidad la entrega de herramientas a los asesores de seguros para prevenir el lavado de activo y/ o el financiamiento al terrorismo en su gestión diaria.

3.- Material de comunicaciones dirigido vía email a la fuerza de venta con diversa información, tanto como para la emisión del negocio como para los procesos de solicitud de vistos buenos de los mismos, a fin de capacitar a los asesores en materias relacionadas a la Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.

4.- Instructivo interno de la Compañía a fin de identificar a personas políticamente expuestas y beneficiarios finales en el marco de la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

Como testimonial para este cargo, el sujeto obligado ofreció la declaración de Carmen Gloria Reyes, según consta del expediente administrativo.

De esta manera, tendiendo en consideración las alegaciones administrativas vertidas, relacionada con la prueba recogida durante el proceso y valorada según las reglas de la sana crítica, se puede concluir que la prueba ofrecida por el sujeto obligado es insuficiente para desvirtuar el incumplimiento al momento de la fiscalización de su obligación de capacitación a todo su personal. Además, en sus descargos administrativos más que cuestionar su cumplimiento se remite a justificar las omisiones detectadas.

Por lo anterior, es posible concluir que **METLIFE Chile Seguros de Vida S.A.**, incurría en un incumplimiento a lo establecido en el acápite iii del Título VI de la Circular UAF N° 49, de 2012, relativo a la obligación de desarrollar y ejecutar programas de capacitación e instrucción permanentes a sus empleados, a la que deben asistir al menos una vez al año, en materias de prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (LA/FT), debiendo dejarse constancia escrita de dichas capacitaciones, al momento de la fiscalización.

Séptimo) Que, los hechos descritos en los considerandos precedentes son constitutivos de infracciones de carácter leve, de acuerdo a lo señalado en las letras a), del artículo 19 de la Ley N° 19.913.

Octavo) Que, las conductas acreditadas pueden ser sancionadas, de acuerdo a lo dispuesto en el número 1 del artículo 20 de la Ley N° 19.913, desde una amonestación por escrito a una multa de hasta UF 800 (ochocientas Unidades de Fomento).

Noveno) Que, tal como lo dispone el artículo 19 inciso primero de la Ley N° 19.913, para la imposición de la sanción dispuesta por la presente resolución exenta, se ha tomado en especial y estricta consideración en primer lugar la gravedad y consecuencias de las omisiones en los que se han fundado los cargos materia de estos autos infraccionales, y la capacidad económica del sujeto obligado.

Décimo) Que, en conformidad a lo señalado precedentemente y a lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley N° 19.913:

RESUELVO:

1.- TÉNGASE PRESENTE el escrito de observaciones a la prueba de fecha 21 de agosto de 2019.

2.- DECLÁRASE que el sujeto obligado **METLIFE Chile Seguros de Vida S.A.**, conforme a los razonamientos expuestos en los numerales I, II, III Y IV del Considerando Sexto de la presente resolución exenta, ha incurrido en los incumplimientos señalados en el Considerando Cuarto de la Resolución Exenta D.J. N° 113-265-2019 de formulación de cargos, consistentes en particular en:

I. Incumplimiento a lo dispuesto en el Título III de la Circular UAF N° 49, de 2012, en cuanto a mantener actualizada la información incorporada en las fichas de los clientes de la empresa.

II. Incumplimiento a lo dispuesto en el artículo Segundo de la Circular UAF N° 57, de 2017, en cuanto a solicitar a sus clientes personas jurídicas o estructuras jurídicas, sea que mantenga con estos una relación contractual permanente o no, una declaración que contenga los datos de identificación de sus beneficiarios finales.

III. Incumplimiento a lo establecido en el Título IV de la Circular UAF N° 49, de 2012, en cuanto a la obligación de contar con medidas de Debida Diligencia de Clientes (DDC) para determinar si un posible cliente, un cliente o un beneficiario final de una operación, posee la calidad de Persona Expuesta Políticamente (PEP).

IV. Incumplimiento a lo dispuesto en el acápite iii del Título VI de la Circular UAF N° 49, de 2012, relativo a la obligación de desarrollar y ejecutar programas de capacitación e instrucción permanentes a sus empleados, a la que deben asistir al menos una vez al año, en materias de prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (LA/FT), debiendo dejarse constancia escrita de dichas capacitaciones.

3.- SANCIÓNESE al sujeto obligado **METLIFE Chile Seguros de Vida S.A** con **amonestación escrita**, sirviendo como tal la presente resolución, y una multa a beneficio fiscal de **120 UF (ciento veinte Unidades de Fomento)**.

4.- SE HACE PRESENTE, de acuerdo a lo señalado por el número 8 del artículo 22 de la Ley N° 19.913, que el sujeto obligado sancionado tiene el plazo de 5 (cinco) días, contado desde la notificación de la presente resolución, para interponer ante esta misma Unidad de Análisis Financiero el recurso de reposición referido en el artículo 23, de la Ley N° 19.913.

Así también, y conforme a lo señalado por el artículo 24 de la Ley N° 19.913, el sujeto obligado sancionado tiene el plazo de 10 (diez) días, contado desde la notificación de la presente resolución, para deducir reclamo de ilegalidad ante la Corte de Apelaciones correspondiente al domicilio del sancionado.

Además, y de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley N° 19.913, la interposición del recurso de reposición, suspenderá el plazo para deducir el reclamo de ilegalidad señalado en el párrafo precedente.

5.- **SE HACE PRESENTE** al sujeto obligado sancionado que esta Resolución será tomada en consideración como antecedente para los efectos de la comisión de infracciones reiteradas en conformidad al artículo 20, inciso final, de la Ley N° 19.913.

6.- **DÉSE** cumplimiento, una vez que se encuentre ejecutoriada la presente Resolución, con lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley N° 19.913.

7.- **SE HACE PRESENTE**, que sólo una vez que se encuentre ejecutoriada la presente resolución sancionatoria, se procederá a la comunicación a la Tesorería General de la República de la multa impuesta por la misma, encontrándose a partir de dicho momento disponible para su pago en línea en el sitio web de la Tesorería General de la República, www.tesoreria.cl, o en las oficinas provinciales o regionales de dicho Servicio.

8.- **NOTIFÍQUESE** la presente Resolución de acuerdo a lo señalado en el número 3, del artículo 22 de la Ley N° 19.913.

Anótese, agréguese al expediente y archívese en su oportunidad.

JAVIER CRUZ TABURRINO
Director
Unidad de Análisis Financiero

RMD/IPC/MVS