

RES. EXENTA D.J. N° 111-431-2017

ROL N° 207-2016

**PONE TÉRMINO AL PROCEDIMIENTO
SANCIONATORIO Y APLICA SANCIONES QUE
INDICA.**

Santiago, 31 de agosto de 2017

VISTOS: Lo dispuesto en la Ley N° 19.913, que crea la Unidad de Análisis Financiero; los artículos 40 y 41 de la Ley N° 19.880, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; la Circular UAF N° 49, de 2012; el Decreto Supremo N° 1.762 de 2015, del Ministerio de Hacienda; las Resoluciones Exentas D.J. N° 110-794-2016, 111-093-2017, 111-150-2017, 111-207-2017 y 111-282-2017, todas de la Unidad de Análisis Financiero; las presentaciones del sujeto obligado **Chilena Consolidada Seguros Generales S.A.**, de 3 de enero, 8 de marzo, 28 de abril, 18 y 19, ambas de mayo, todas de 2017; y,

CONSIDERANDO:

Primero) Que, la Unidad de Análisis Financiero (UAF) por Resolución Exenta N° 110-794-2016, de 20 de diciembre de 2016, formuló cargos e inició un procedimiento administrativo sancionatorio en contra del sujeto obligado **Chilena Consolidada Seguros Generales S.A.** por hechos que constituirían una infracción a lo dispuesto en las instrucciones impartidas por este Servicio en la Circular UAF N° 49, de 2012.

Segundo) Que, con fecha 20 de diciembre de 2016, se notificó personalmente al representante legal del sujeto obligado **Chilena Consolidada Seguros Generales S.A.**, la resolución individualizada en el Considerando Primero precedente.

Tercero) Que, con fecha 3 de enero de 2017, y encontrándose dentro de plazo legal, el referido sujeto obligado representado por don José Manuel Camposano Larraechea, realizó una presentación mediante la cual efectuó un conjunto de alegaciones relacionadas con los cargos formulados en su contra y acompañó documentos en un dispositivo digital consistente en un disco compacto (CD).

Cuarto) Que, mediante Resolución Exenta D.J. N° 111-093-2017, de 15 de febrero de 2017, se tuvieron por presentados los descargos dentro de plazo, por acompañados documentos y se ordenó la apertura de un término probatorio.

Esta resolución fue notificada al sujeto obligado **Chilena Consolidada Seguros Generales S.A.**, mediante carta certificada, recibida por la oficina postal de destino con fecha 17 de febrero de 2017, según consta en el expediente administrativo.

Quinto) Que, con fecha 8 de marzo de 2017, el sujeto obligado **Chilena Consolidada Seguros Generales S.A.** realizó una nueva presentación solicitando la ratificación de los instrumentos adjuntados en su escrito de descargos de 3 de enero de 2017, señalando una lista de testigos que depondrían por su parte en los presentes autos sancionatorios, acompañando asimismo una serie de documentos contenidos en un dispositivo digital consistente en un Disco Compacto (CD).

Sexto) Que, mediante Resolución Exenta D.J. N° 111-150-2017, de 22 de marzo de 2017, se tuvieron por ratificados y acompañados los documentos, se tuvo presente la lista de testigos y se fijó la audiencia

testimonial para el día 28 de abril de 2017, a las 10:00 horas, en las dependencias de este Servicio.

Esta resolución fue notificada al sujeto obligado **Chilena Consolidada Seguros Generales S.A.** mediante carta certificada, recibida por la oficina postal de destino con fecha 24 de marzo de 2017, según consta en el expediente administrativo.

Séptimo) Que, mediante presentación de 28 de abril de 2017, doña Ingrid Hardessen López y don Fernando Forcada Castell, ambos apoderados del sujeto obligado **Chilena Consolidada Seguros Generales S.A.**, confirieron poder al abogado don Javier Andrés Ithurbisquy Laporte.

Asimismo, acompañaron fotocopia de escritura pública, de 26 de enero de 2017, otorgada ante el Notario Suplente don Joaquín Labbe Donoso, que da cuenta de la personería invocada por éstos.

Octavo) Que, mediante Resolución Exenta N° DJ. N° 111-207-2017, de 3 de mayo de 2017, se proveyó el escrito indicado en el considerando precedente teniéndose presente el poder otorgado al señor Javier Andrés Ithurbisquy Laporte y por acompañados los documentos descritos en el considerando precedente.

Esta resolución fue notificada al sujeto obligado **Chilena Consolidada Seguros Generales S.A.**, mediante carta certificada, recibida por la oficina postal de destino con fecha 5 de mayo de 2017, según consta en el expediente administrativo.

Noveno) Que, en audiencia de 28 de abril de 2017, el sujeto obligado **Chilena Consolidada Seguros Generales S.A.** rindió su prueba testimonial deponiendo los testigos doña Laura Eugenia Jara Soto, doña Francisca Alejandra Balut Henríquez, doña Michelle Niklitschek Duhalde y doña Piedad Coronado Nieves.

Décimo) Que, a través de presentación de 18 de mayo de 2017, el sujeto obligado **Chilena Consolidada Seguros Generales S.A.**, representado por su apoderado don Javier Andrés Ithurbisquy Laporte, solicitó copias simples de la declaración de testigos realizada en la audiencia de 28 de abril de 2017. Asimismo, mediante escrito de 19 de mayo de 2017, el referido sujeto obligado expuso una serie de circunstancias y consideraciones relacionadas con los hechos objeto de los cargos formulados en el procedimiento sancionatorio de marras, solicitando tenerlas presente al momento de resolver.

Décimo Primero) Que, mediante Resolución Exenta N° 11-282-2017, de 5 de junio de 2017, se concedieron las copias solicitadas y se tuvo presente lo manifestado por el respectivo sujeto obligado, conforme a las presentaciones individualizadas en el considerando precedente.

Esta resolución fue notificada al sujeto obligado **Chilena Consolidada Seguros Generales S.A.**, mediante carta certificada, recibida por la oficina postal de destino con fecha 6 de junio de 2017, según consta en el expediente administrativo.

Décimo Segundo) Que, encontrándose vencido el término probatorio aludido en el Considerando Cuarto precedente y, conforme lo dispuesto en los artículos 7° y 8° de la Ley N° 19.880, corresponde dar impulso de oficio al presente proceso sancionatorio, dictando la 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 DJ. N° 110-794-2016, determinando en consecuencia si corresponde aplicar alguna sanción al sujeto obligado **Chilena Consolidada Seguros Generales S.A.**

Décimo Tercero) Que, en referencia a los cargos formulados por este Servicio, teniendo presente las alegaciones realizadas por el sujeto obligado **Chilena Consolidada Seguros Generales S.A.** en su presentación de descargos realizada en el presente procedimiento sancionatorio, como también en su presentación de 18 de mayo de 2017, analizando asimismo los antecedentes y demás

probanzas incorporadas al respectivo procedimiento de acuerdo a las normas de la sana crítica, se establece lo siguiente:

I.- Incumplimiento a la obligación de los sujetos obligados de tomar medidas razonables para definir la fuente de riqueza o fondos de los clientes y beneficiarios reales identificados como Personas Expuestas Políticamente (PEP) y el motivo de las operaciones.

La Circular UAF N° 49, de 2012, en su Título IV define como Personas Expuestas Políticamente (PEP) a aquellas "(...) *chilenas o extranjeras, que desempeñan o hayan desempeñado funciones públicas relevantes o destacadas en un país, hasta un año después de haber cesado en el ejercicio de las mismas*". En este sentido, y teniendo en cuenta las recomendaciones y estándares internacionales en esta materia, la Unidad de Análisis Financiero impartió la mencionada instrucción en virtud de la cual los sujetos obligados deben implementar y ejecutar medidas de debida diligencia y conocimiento de sus clientes de manera intensificada, las que además son señaladas en la propia circular a modo ejemplar.

En el contexto descrito, el citado Título IV de la Circular UAF N° 49, de 2012, establece que los sujetos obligados por la Ley N° 19.913 deben implementar y ejecutar respecto de las Personas Políticamente Expuestas (PEP), medidas de debida diligencia y conocimiento de los clientes, entre las que se encuentran, conforme a su literal c), "*Tomar medidas razonables para definir la fuente de riqueza, la fuente de los fondos de los clientes y beneficiarios reales identificados como PEP y el motivo de la operación*".

Durante la fiscalización in situ realizada por funcionarios de este Servicio, se detectó conforme lo manifestado por el Oficial de Cumplimiento del sujeto obligado **Chilena Consolidada Seguros Generales S.A.**, que a dicha fecha la empresa únicamente efectuaba revisiones para determinar el carácter de PEP de sus clientes, pero no realizaba este tipo de diligencias para definir el motivo de la operación, la fuente de riqueza o fondos de los clientes y beneficiarios que sean identificados en la referida calidad, inobservancia que se consignó en el Informe de Verificación de Cumplimiento N° 54/2016, documento en el cual se concluye que las medidas de debida diligencia y conocimientos implementadas sobre esta materia eran incompletas.

El referido incumplimiento consta en el Acta de Fiscalización N° 54/2016, de fecha 21 de junio de 2016, suscrita por el Oficial de Cumplimiento del sujeto obligado, empleado que además consignó en el campo "Observación" del mencionado documento la mención "*La compañía está en proceso de implementar una herramienta o software que permite controles transaccionales en línea para la detección y prevención de operaciones sospechosas*", constando también en el Acta de Recepción y Entrega de Documentación, de fecha 21 de junio de 2016, en la que se indica que requerido al sujeto obligado los documentos o antecedentes que acrediten el cumplimiento de la obligación en referencia, éste no acompañó ni entregó documento alguno a los funcionarios de este Servicio.

En sus descargos, el sujeto obligado **Chilena Consolidada Seguros Generales S.A.** hizo presente que conforme se consigna en el Informe de Verificación, ha establecido sistemas para determinar si un cliente o beneficiario final tiene o no la calidad de PEP, señalando además que se obtiene la aprobación de la alta gerencia para establecer una relación comercial con dicho tipo de clientes o que adquieran dicha calidad durante el transcurso de una relación comercial.

Asimismo, también señaló que han adoptado las medidas necesarias para dar íntegro cumplimiento a las obligaciones establecidas en el Título IV, de la Circular UAF N° 49, de 2012, agregando que se encuentran en proceso de implementación de una herramienta de software de reconocido nivel y prestigio internacional que le permitirá identificar y registrar operaciones en que estén involucrados clientes PEP, como asimismo ejecutar medidas de debida diligencia respecto de sus transacciones y de este modo identificar cualquier señal de alerta acerca de una operación sospechosa.

Continúa exponiendo, que en el proceso de implementación descrito precedentemente y, a modo de optimizar la herramienta

computacional aludida, las etapas del referido proceso son las siguientes: 1. Definición de los indicadores críticos de su modelo de negocio; 2. Identificación de los datos de su sistema que alimentará los indicadores; 3. Identificación de los sistemas o fuentes de información que contienen los datos, para efectos de determinar de manera automática señales de alerta que puedan configurar una operación sospechosa, tanto en su casa matriz como en todas sus sucursales.

Enseguida en sus descargos, el sujeto obligado indica que para efectos de acreditar lo expuesto anteriormente y *"(...) en respuesta a lo indicado en el Informe de Verificación de Cumplimiento que señaló que al momento de la revisión no se acompañó o entregó ningún documento o antecedentes que acreditarán el cumplimiento de la obligación, venimos a acompañar junto a esta presentación los certificados o diplomas que acreditan que dos empleados de la compañía, estos son, una analista del Área de Cumplimiento así como un especialista del Área de Tecnología, realizaron la capacitación requerida por proveedor para implementar la herramienta en nuestros sistemas, proceso en el cual nos encontramos actualmente. Adicionalmente, se adjunta a esta presentación el Convenio de Servicios y Mantenimiento de Programas Informáticos, celebrado con el proveedor de la herramienta o software ya señalado"*.

Finalmente, el respectivo sujeto obligado señala en sus descargos que, en relación a la observación consignada en el Informe de Verificación de Cumplimiento N° 64/2015, particularmente relativa a que su Manual de Procedimiento para la Prevención y Control de Operaciones con Recursos Ilícitos, no describe procedimientos y medidas de debida diligencia continúa sobre la relación comercial establecida con un cliente PEP, dicha circunstancia será subsanada con los indicadores y controles que se establezcan para dichos efectos, como asimismo con la actualización del referido manual a aprobarse por el directorio de la compañía en el mes de marzo de 2017.

Sobre el particular, las alegaciones esgrimidas por el sujeto obligado **Chilena Consolidada Seguros Generales S.A.** en sus descargos de 3 de enero de 2017, consisten a juicio de este Servicio en un reconocimiento del cargo formulado en su contra, en la medida que hace presente que a partir de la visita de fiscalización implementó las correcciones para cumplir con la normativa correspondiente, en particular al indicar que *"(...) para cumplir con aquellos requisitos que también señala la Circular en su numeral IV, como Compañía hemos tomado las medidas necesaria de manera de cumplir cabalmente y de la forma más adecuada con el resto de los requisitos que indica dicha Circular y para ello estamos en proceso de implementación de una herramienta o software de reconocido nivel y prestigio(actualmente de amplio uso en la Banca tanto chilena como latinoamericana) la cual nos permitirá identificar y registrar operaciones en que éste involucrado un cliente PEP, así como realizar una debida diligencia continua de sus transacciones, como también poder identificar cualquier señal de alerta que pueda llegar a configurar una eventual operación sospechosa"*, quedando claramente establecido que al momento de la fiscalización realizada por funcionarios de este Servicio, no estaba dando cumplimiento a la obligación en referencia.

De esta manera, teniendo en consideración que el reconocimiento efectuado por el sujeto obligado **Chilena Consolidada Seguros Generales S.A.** en sus descargos ratifica lo constatado por la División de Fiscalización y Cumplimiento indicado en el Informe de Verificación de Cumplimiento N° 54, de 2016, además de las probanzas incorporadas al procedimiento sancionatorio de autos, especialmente el Acta de Fiscalización N° 54/2016 y el Acta de Recepción y Entrega de Documentación, teniendo presente además que aquél no ha aportado antecedentes que controviertan de manera sustancial los hechos constitutivos del respectivo cargo, en conformidad a las reglas de la sana crítica aplicables al presente procedimiento administrativo sancionador, cabe tener por acreditado el cargo formulado.

Sin perjuicio de lo anterior, en cuanto a las medidas correctivas alegadas por el sujeto obligado **Chilena Consolidada Seguros Generales S.A.** en su escrito de descargos, referidas a la implementación de herramientas de software para identificar y registrar operaciones en que estén involucrados clientes PEP, el establecimiento de indicadores y controles asociados al referido programa computacional, y la actualización de su Manual de Procedimiento para la Prevención y Control de Operaciones con Recursos Ilícitos a efectuarse en el mes de marzo de 2017, éstas apuntan a potenciar su sistema preventivo del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, pero no se observa que éstas rectifiquen específicamente el reproche formulado

en lo referente a adoptar medidas razonables para definir la fuente de riqueza o fondos de los clientes y beneficiarios finales identificados como Personas Expuestas Políticamente (PEP) y el motivo de las operaciones. En este sentido, resulta pertinente recalcar que el aludido Manual de Prevención debidamente actualizado al mes de marzo de 2017, no fue acompañado al presente procedimiento sancionatorio (solo se tuvo a la vista de fecha octubre 2016), documento en el cual deberá incorporarse en su oportunidad la situación reprochada.

Sin perjuicio de lo anterior, del mérito de los documentos aportados por el referido sujeto obligado¹, se acreditaría la efectividad que éste subsanó parcialmente el incumplimiento en referencia, habiendo implementado medidas de debida diligencia y conocimiento de sus clientes que le permitan cumplir adecuadamente con lo establecido en el literal c) Título IV de la Circular UAF N° 49, de 2012, en el sentido de capacitar a sus empleados respecto de la necesidad de adoptar medidas razonables para definir la fuente de riqueza o fondos de los clientes y beneficiarios reales identificados como Personas Expuestas Políticamente (PEP) y el motivo de las operaciones, circunstancia que no lo exime de responsabilidad administrativa por las deficiencias constatadas y acreditadas, sin perjuicio de ser consideradas como una circunstancia aminorante de la misma.

II.- Incumplimiento de la obligación de desarrollar y ejecutar programas de capacitación e instrucción permanentes a todos sus empleados en materias de prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, debiendo dejarse constancia escrita de dichas capacitaciones, actividades a las que estos deberán asistir a lo menos una vez al año.

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, debiéndose dejar constancia escrita de su realización, más el nombre y firma de todos los comparecientes, incluido el Oficial de Cumplimiento.

Agrega la citada normativa 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.

En el Informe de Verificación de Cumplimiento N° 54/2016, de la División de Fiscalización y Cumplimiento de este Servicio, se indica que durante la fiscalización efectuada al sujeto obligado **Chilena Consolidada Seguros Generales S.A.**, los funcionarios de este Servicio pudieron constatar del análisis de los respaldos de las capacitaciones efectuadas durante el año 2015 sobre materias de Lavados de Activos y Financiamiento del Terrorismo, que se desarrollaron las siguientes actividades:

Fecha	Tipo	Nombre
17-03-2015	Presencial	Sesión de inducción y entrenamiento compliance
20-05-2015	WEB	Curso e-learning
05-06-2015	Presencial	Latam executive compliance training

¹ Entre otros a) Nómina de empleados de la empresa Chilena Consolidada Seguros Generales S.A., capacitados en las Jornadas de Inducción realizadas durante el año 2016; b) Programas de Inducción realizados a empleados de Chilena Consolidada Seguros Generales S.A., con fechas 7 de enero, 5 de abril, 10 de agosto y 14 de diciembre, todos de 2016; c) Impresiones de la presentación en formato Power Point de "Jornadas de inducción Programa de Inducción Zurich New Joiner, Legal & Compliance", en la cual se incluye en las normas a exigir respecto de los clientes PEP, entre otras "(...) medidas razonables para definir la fuente de riqueza, la fuente de los fondos de los clientes y beneficiarios reales identificados como PEP y el motivo de la operación"; y d) Diplomas otorgados por la Unidad de Análisis Financiero, acerca del curso e-learning sobre "Herramientas para la Prevención Estratégica del Lavado de Activos", otorgados a don Mario Martínez Herrera y a doña Janice Violie García, con fecha 28 de octubre y 13 de diciembre, ambos de 2016.

21-09-2015	Presencial	Sesión de inducción y entrenamiento compliance
------------	------------	--

Cabe agregar, que en el referido informe se indica que revisados los respaldos de registro de asistencia de las individualizadas capacitaciones que obran en un disco compacto que forma parte del proceso de fiscalización de marras, consta que de los 287 empleados del sujeto obligado **Chilena Consolidada Seguros Generales S.A.**, 90 de ellos no registran asistencia a las mencionadas capacitaciones, conforme al detalle que se describe a continuación:

Cargo	N° de empleados	Cargo	N° de empleados
ADMINISTRATIVO SINIESTROS	1	EJECUTIVO TELEFONICO DEALERS	2
ADMINISTRATIVO SUSCRIPCION	1	INSPECTOR	4
ANALISTA CONTROL Y GESTION	1	JEFE CANAL CORREDORES	1
ANALISTA SENIOR UW SERVICES	1	JEFE SINIESTROS	1
ANALISTA UW SERVICES	1	KAM	3
ASISTENTE COMERCIAL	3	LIQUIDADOR DIRECTO	25
ASISTENTE DE AREA	1	LIQUIDADOR DIRECTO EXPRESS	6
COBRADOR	4	RISK ANALIST	1
EJECUTIVO CENTRAL REPUESTOS	2	SUBGERENTE CANAL DEALERS	1
EJECUTIVO COMERCIAL	4	SUPERVISOR CALL CENTER	1
EJECUTIVO COMERCIAL LINEAS PERSONALES	7	SUPERVISOR LARGE LOSSES	1
EJECUTIVO CUENTAS REASEGUROS	1	SUPERVISOR LIQUIDADORES	2
EJECUTIVO DE COBRANZAS	3	SUPERVISOR REGIONAL SINIESTROS V Y C	1
EJECUTIVO DE CUENTA BANCOSEGUROS	1	SUSCRIPTOR	1
EJECUTIVO RECUPEROS	1	SUSCRIPTOR ENERGY AND ENGINEERING	1
EJECUTIVO SINIESTROS CALL CENTER	3	SUSCRIPTOR SENIOR MARINE	1
EJECUTIVO TELEFONICO	3		

Sin perjuicio de lo anterior, cabe agregar que también se constató en la respectiva fiscalización en terreno, que en la intranet de la empresa supervisada se publican contenidos tales como a) "Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo- Estándar Local Zurich Chile"; b) Recomendaciones de la GAFI sobre Lavado de Activos; c) Nueva Ley N° 20.818, sobre Lavado Activos, todos ellos antecedentes que no resultan a juicio de este Servicio idóneos para dar por cumplido los estándares exigidos por la Circular N° 49, de 2012, relativos a las actividades de capacitación en referencia, dado que para ellos se exige que los trabajadores asistan al menos una vez al año a dichas instancias, debiéndose dejar constancia escrita de su realización, indicándose el nombre y firma de todos los asistentes, incluido el Oficial de Cumplimiento.

Asimismo, resulta pertinente agregar que revisado el documento proporcionado por el sujeto obligado **Chilena Consolidada Seguros Generales S.A.**, denominado "Manual de Procedimientos para la Prevención y Control de Operaciones con Recursos Ilícitos", del mes de julio de 2015, en su Capítulo II, Número 4, titulado "*Formación del personal de Zurich Chile*", se señala que "*Zurich Chile establece como objetivo prioritario la adopción de medidas necesarias para que todo el personal a su servicio tenga conocimiento de las exigencias derivadas de la normativa sobre prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo*", agregando en el mismo acápite que "*Se llevará un registro de todas las acciones formativas impartidas, dejando constancia expresa de la fecha, lugar y duración de cada curso, nombre de los asistentes y área a la que pertenecen*".

Conforme lo reseñado, durante la fiscalización in situ se pudo constatar que el sujeto obligado **Chilena Consolidada Seguros Generales S.A.**, tal como se consigna en el Informe de Verificación de Cumplimiento N° 54/2016, no realizó durante el año 2015, programas de capacitaciones que comprendieran a todos sus empleados sobre materias de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, en los términos establecidos en el acápite iii) del Título VI de la Circular UAF N° 49, de 2012, inobservancia que fue verificada con el mérito de los listados de asistencias a las capacitaciones efectuadas por el sujeto obligado durante el año 2015, los cuales forman parte integrante del presente procedimiento infraccional sancionatorio, conforme lo establecido en la Resolución Exenta N° 110-794-2016, de formulación de cargos.

En relación con el incumplimiento de marras, el sujeto obligado **Chilena Consolidada Seguros Generales S.A.** señaló en sus descargos de manera preliminar que cuenta con un programa formal de entrenamiento en materia de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, consistente en un curso que se imparte a través de la modalidad e-learning a todos los empleados de la empresa, conforme al plan anual de cumplimiento, agregando respecto al reproche en específico de no haber capacitado a todos sus empleados durante el año 2015, que esto "*(...) se produce debido a la incorporación de nuevos colaboradores en diferentes etapas del año que no necesariamente pueden coincidir con las fechas pre-asignadas para sus capacitaciones*", señalando adicionalmente que para efectos de subsanar la circunstancia reprochada, una vez realizada las capacitaciones contempladas para cada año calendario, harán efectiva una iniciativa a nivel mundial del Grupo Zurich (grupo económico al cual pertenecen) denominada Jornada de Inducción de Nuevos Colaboradores "New Joiners", en las que se abordan trimestralmente distintas temáticas, entre las cuales se incluyen el Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo.

A continuación, el sujeto obligado **Chilena Consolidada Seguros Generales S.A.** indicó en sus descargos que de los 90 empleados identificados en la formulación de cargos, 84 de ellos si fueron capacitados presencialmente en las Jornadas de Inducción efectuadas los días 7 de enero, 5 de abril, 10 de agosto y 14 de diciembre, todos de 2016, por la Oficial de Cumplimiento de la empresa, manifestando a su vez que como empresa poseen un extenso programa de entrenamiento en programas de cumplimiento de carácter obligatorio para todos los empleados bajo la modalidad de cursos e-learning, entre los cuales se encuentran las disposiciones del Código de Conducta, Conflictos de Interés, Libre Competencia, y Prevención Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo, entre otros.

Del mismo modo, el respectivo sujeto obligado indicó en sus descargos que en el año 2016, tanto el Oficial como el Analista de Cumplimiento, efectuaron el curso e-learning impartido por la Unidad de Análisis Financiero denominado "Herramientas para la Prevención del Lavado de Activos" y en el Plan de

Compliance del año 2017 se establecieron entrenamientos en las aludidas materias a realizarse en el mes de marzo de 2017.

Finalmente, el sujeto obligado **Chilena Consolidada Seguros Generales S.A.** señaló que semestralmente se realizará un control adicional respecto de aquellos nuevos colaboradores que ingresen a la empresa a fin de verificar que reciban inducción en las materias reprochadas, lo que se consignará en el Manual de Procedimientos para la Prevención y Control de Operaciones con Recursos Ilícitos en lo referido a la formación del personal, Capítulo II- Número 4, que se aprobará en el mes de marzo de 2017.

En relación al cargo formulado, cabe indicar que las alegaciones esgrimidas por el respectivo sujeto obligado consisten en un reconocimiento del incumplimiento reprochado, en la medida que hace presente que el aludido incumplimiento "(...) *se produce debido a la incorporación de nuevos colaboradores en diferentes etapas del año que no necesariamente pueden coincidir con las fechas pre-asignadas para sus capacitaciones*". Del mismo modo, lo sostenido en el sentido que para subsanar lo impugnado adoptó una política a nivel mundial del Grupo Zurich (grupo económico al cual pertenecen) denominada Jornada de Inducción de Nuevos Colaboradores "New Joiners", en las que se abordan trimestralmente distintas temáticas, entre las cuales se incluyen, el Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo, como también que 84 de los 90 empleados individualizados en la formulación de cargos como no capacitados durante el año 2015, si lo fueron en el año 2016, dejan de manifiesto que al momento de la fiscalización de marras, no estaba dando cumplimiento de manera íntegra a la obligación en referencia.

Por su parte, en cuanto a la capacitación virtual que señala efectuar el sujeto obligado **Chilena Consolidada Seguros Generales S.A.**, cabe reiterar lo señalado en la formulación de cargos, en el sentido que a la época de la fiscalización realizada por funcionarios de este Servicio, en la intranet de la empresa supervisada se publicaban contenidos tales como a) "Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo- Estándar Local Zurich Chile"; b) Recomendaciones de la GAFI sobre Lavado de Activos; y c) Nueva Ley N° 20.818, sobre Lavado Activos, antecedentes que no son idóneos para dar por cumplidos los estándares exigidos por la Circular UAF N° 49, de 2012, en relación a programas de capacitación en referencia, dado que para ellos se exige que los trabajadores asistan al menos una vez al año a dichas instancias, debiéndose dejar constancia escrita de su realización, más el nombre y firma de todos los asistentes, incluido el Oficial de Cumplimiento, lo que no ocurre en la especie.

Confirmando lo manifestado en el párrafos precedentes, resulta relevante tener presente la prueba testimonial del sujeto obligado **Chilena Consolidada Seguros Generales S.A.**, en particular la declaración de la testigo doña Laura Eugenia Jara Soto, quien señaló respecto del cargo en análisis que "*Los cursos son mandatorios para todos los trabajadores, por lo tanto si hay 90 personas que reflejan no haber hecho este curso E-learning, existe la posibilidad que no lo haya realizado oportunamente. Puede haber un tema con las fechas de ingreso que no hayan sido considerados en la nómina y si considerados en las siguientes capacitaciones*". Por su parte, la testigo doña Francisca Alejandra Balut Henríquez, declaró respecto al mismo cargo que "*Estas jornadas van dirigidas a todos los colaboradores nuevos de la Compañía. Juntamos un grupo de los que han ingresado los últimos tres meses y realizamos estas jornadas de inducción*". Del mismo modo, las testigos doña Michelle Niklitschek Duhalde y Piedad Sofía Coronado Nieves, declararon en términos similares al señalar que una vez que ingresaron a prestar servicios en la compañía de seguros, fueron capacitadas a través del programa de inducción presencial que desarrolla la empresa, como también a través del curso e-learnig respectivo.

Por tanto, teniendo presente lo constatado por la División de Fiscalización y Cumplimiento de la UAF, y sus conclusiones vertidas en el Informe de Verificación de Cumplimiento N° 34, de 2015, considerando asimismo las afirmaciones formuladas por el sujeto obligado **Chilena Consolidada Seguros Generales S.A.** en sus descargos, además de las probanzas y antecedentes incorporados al presente procedimiento infraccional, especialmente el Acta de Fiscalización N° 54/2016 y el Acta de Recepción y Entrega de Documentación, y en definitiva la circunstancia de no haberse aportado antecedentes que controviertan de manera sustancial los hechos constitutivos del respectivo cargo, de conformidad a las reglas de la sana crítica aplicables al presente procedimiento administrativo sancionador, cabe tener por acreditado el cargo formulado.

No obstante lo indicado precedentemente, conforme a lo alegado por el sujeto obligado **Chilena Consolidada Seguros Generales S.A.**, como también de la ponderación de los documentos acompañados por éste², a juicio de este Servicio se encuentra acreditada la subsanación con posterioridad a la fiscalización realizadas, las deficiencias advertidas durante aquella en relación a la ejecución de programas de capacitación e instrucción a sus empleados, lo que si bien no lo exime de responsabilidad administrativa, podrá ser considerado como una circunstancia aminorante de la misma.

III.- En relación a la obligación de contar con un Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, que cuente, entre otros contenidos mínimos, un procedimiento detallado de aviso oportuno y reservado a la UAF respecto de los sujetos incorporados a listados de las Naciones Unidas o que pertenezcan a países no cooperantes.

La Circular UAF N° 49, de 2012, establece que el Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo constituye un instrumento fundamental para la prevención de los aludidos delitos, debiendo contener las políticas y procedimiento a aplicar para evitar que los sujetos obligados sean utilizados o puedan participar en la eventual comisión de aquellos. Asimismo, agrega que el respectivo documento deberá constar por escrito, ser conocido y encontrarse disponible para todo su personal, desarrollando un conjunto de contenidos mínimos enunciados en la aludida circular.

En particular el numeral 4) del acápite ii) del Título VI de la referida circular, señala que entre los contenidos mínimos exigidos en el mencionado manual, se contempla un procedimiento detallado de aviso oportuno y reservado a la UAF respecto de sujetos incorporados a los listados de las Naciones Unidas o que pertenezcan a países no cooperantes, exigencia complementada por la Circular N° 54, de 2015, que en su Título Sexto establece respecto de las resoluciones dictadas por la Organización de las Naciones Unidas, que tal como dispone la Circular N° 49, de 2012, constituye una obligación de todo sujeto obligado por la Ley N° 19.913, contar con los procedimientos idóneos que, constando en los respectivos Manuales de Prevención, aseguren la efectiva revisión y chequeo permanente y oportuno de dichos listados, como asimismo la existencia de medios de verificación que permitan acreditar posteriormente el cumplimiento de dicha obligación.

Durante la fiscalización de marras, los fiscalizadores de este Servicio constataron del análisis del documento entregado por el sujeto obligado **Chilena Consolidada Seguros Generales S.A.**, denominado "Manual de Procedimientos para la Prevención y Control de Operaciones con Recursos Ilícitos", datado en el mes de julio de 2015, que este documento no contenía un procedimiento detallado de aviso oportuno y reservado a la UAF respecto de sujetos incorporados a listados de las Naciones Unidas o que pertenezcan a países no cooperantes, lo cual sólo se menciona como señal de alerta, circunstancias que se consigna en el Informe de Verificación de Cumplimiento N° 54/2016.

La referida inobservancia se verificó asimismo con el mérito del análisis documento denominado "Manual de Procedimientos para la Prevención y Control de Operaciones con Recursos Ilícitos", del mes de julio de 2015, que forma parte del proceso de fiscalización de marras.

En sus descargos, el sujeto obligado **Chilena Consolidada Seguros Generales S.A.** señaló que el Informe de Verificación y Cumplimiento de la Unidad de Análisis Financiero que dio origen al presente procedimiento sancionatorio, consigna que su "Manual de Prevención y Control de Operaciones con Recursos ilícitos" solo hace una breve mención a la periodicidad y software utilizado para la revisión de los sujetos incorporados a listados de las Naciones Unidas o que pertenezcan a países no cooperantes. Contrariamente a lo anterior, sostiene que la empresa fiscalizada aplica la política del Grupo Internacional Zurich Insurance Group, en adelante Grupo Zurich, denominada "Política de

² Tales como a) Nómina de empleados de la empresa Chilena Consolidada Seguros Generales S.A., capacitados en las Jornadas de Inducción realizadas durante el año 2016; b) Programas de Inducción realizados a empleados de Chilena Consolidada Seguros Generales S.A., con fechas 7 de enero, 5 de abril, 10 de agosto y 14 de diciembre, todos de 2016; c) Presentación en formato Power Point de jornadas de inducción del Programa de Inducción Zurich New Joiner, Legal & Compliance; y d) Diplomas otorgados por la Unidad de Análisis Financiero, acerca del curso e-learning sobre "Herramientas para la Prevención Estratégica del Lavado de Activos", otorgados a don Mario Martínez Herrera y a doña Janice Violic García, con fecha 28 de octubre y 13 de diciembre, ambos de 2016;

sanciones Comerciales y Económicas”, la cual tiene como declaración de principios el objetivo que el referido consorcio Internacional está comprometido en la lucha contra el financiamiento de actos de terrorismo y exige el cumplimiento del régimen de sanciones aplicadas por las Naciones Unidas, Estados Unidos, Unión Europea, Reino Unido y Suiza.

A continuación en sus descargos, el sujeto obligado agrega que los controles asociados a la revisión de estas listas están incorporados en las distintas etapas de los procesos del negocio de seguros, tales como suscripción, renovación, modificación de pólizas, reaseguros, entre otras, aseverando que para realizar la aludida revisión cuenta con el software denominado Sentinel World Check, el cual mantiene actualizada todas las listas de sanciones individualizadas anteriormente, con el que se puede revisar semanalmente y en forma automática las bases de clientes, pagos realizados a través del sistema SAP, empleados de la compañía, como también los proveedores de la misma, todo lo cual es responsabilidad del Área de Cumplimiento de la empresa.

Asimismo, el sujeto obligado **Chilena Consolidada Seguros Generales S.A.** señala en sus descargos que sin perjuicio de los procesos antes descritos, también se efectúan revisiones preventivas denominadas pre-binding, con la señalada herramienta informática respecto de aquellas líneas de seguro que se han identificado de mayor riesgo, las cuales corresponden a aquellas en que la prima se realiza en moneda extranjera, o bien posee algún elemento de extraterritorialidad, tales como líneas de Transporte y Responsabilidad Civil Internacional, indicando que se aplican los controles descritos en el Área de Siniestros, con anterioridad al pago de una indemnización en casos previamente definidos en atención al perfil del cliente o asegurado. Del mismo modo, reitera que la revisión preventiva también se aplica a los proveedores y en los procesos de selección de personal de la empresa, descartándose aquellos que aparecen en dichas listas.

A reglón seguido, el sujeto obligado **Chilena Consolidada Seguros Generales S.A.** indica que en Plan de Cumplimiento del año 2017, estaría previsto una actualización y revisión de la política reseñada en los párrafos precedentes, como también una capacitación obligatoria para todos sus colaboradores a desarrollarse en el mes de abril de 2017.

Posteriormente, señala que no obstante todos los controles descritos y, recogiendo la observación formulada por esta Unidad de Análisis Financiero acerca de la ausencia en el Manual de Procedimientos para la Prevención y Control de Operaciones con Recursos Ilícitos, de un procedimiento detallado de aviso oportuno y reservado a la UAF respecto de sujetos incorporados en las listas de Naciones Unidas o que pertenezcan a países no cooperantes, indica que la empresa se encuentra trabajando con su Área de Sistemas y Tecnologías la implementación de un canal de denuncias que operará a través de la Intranet de la compañía, con lo cual se garantiza la confidencialidad del denunciante al reportar una operación sospechosa al área de Cumplimiento, el cual se incluirá en la actualización del referido manual a realizarse en marzo de 2017.

Sobre este mismo punto, el sujeto obligado **Chilena Consolidada Seguros Generales S.A.** añade que el referido canal también incluirá obligaciones de comunicaciones de los reportes de operaciones sospechosas a través de un formulario de envío de mensajes privados automáticos y anónimos por correo electrónico al Área de Cumplimiento al inicio de la investigación, señalando a su vez que el nuevo mecanismo establecerá normas de investigación, determinando que el Oficial de Cumplimiento en el caso que corresponda, tendrá la facultad de solicitar todos los antecedentes necesarios para el estudio de la operación, las cuales deberán remitirlos a fin de cooperar en la investigación. Ahora bien, afirma que si del mérito de lo anterior se constatare una operación a la Unidad de Análisis Financiero como operación sospechosa, eso se efectuará de inmediato, en caso contrario se desechará el reporte.

A continuación, el sujeto obligado **Chilena Consolidada Seguros Generales S.A.** indica que Oficial de Cumplimiento deberá guardar todos los registros y respaldos del aludido análisis, sea que haya arrojado un resultado positivo o negativo, los cuales tendrán un carácter de “altamente confidencial”, de conformidad a las políticas del Grupo Zurich, indicando finalmente que se enviara un recordatorio y comunicación semestral vía correo electrónico a todos los colaboradores con acceso a esta aplicación, que dé cuenta del objetivo de ese canal de comunicación, el marco normativo que lo regula y los ejemplos de señales alerta.

A este respecto, cabe señalar preliminarmente que las alegaciones esgrimidas por el sujeto obligado **Chilena Consolidada Seguros Generales S.A.** en su escrito de descargos, señalan en primer término que respecto de la revisión de sujetos incorporados en listas de Naciones Unidas o que pertenezcan a países no cooperantes, la empresa aplica la política del Grupo Zurich denominada "Política de Sanciones Comerciales y Económicas", la cual exige el cumplimiento de sanciones comerciales y económicas aplicadas por distintos países u organizaciones internacionales, entre ellas la ONU, utilizando para ello el software Sentinel - World Chek, en relación a lo cual corresponde precisar que el cargo en análisis se focaliza específicamente en que el Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo denominado "*Manual de Procedimientos para la Prevención y Control de Operaciones con Recursos Ilícitos*", de julio de 2015, no cuenta con un procedimiento detallado de aviso oportuno y reservado a la UAF respecto de los clientes que se detecten como incorporados a listados de las Naciones Unidas o que pertenezcan a países no cooperantes.

En relación con lo anterior, cabe resaltar que desde un punto de vista estrictamente normativo, el acápite ii) del Título VI de la Circular UAF N° 49, de 2012, establece claramente que dentro del Sistema de Prevención Interno de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, los sujetos obligados deberán poseer un documento escrito denominado Manual de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, que deberá contener como mínimo, los contenidos que la citada disposición enuncia, entre los cuales se encuentran, conforme a al numeral 4), del citado acápite, "*un procedimiento detallado de aviso oportuno y reservado a la UAF respecto de los sujetos incorporados a listados de las Naciones Unidas o que pertenezcan a países no cooperantes*".

Como puede advertirse, el primer capítulo de las alegaciones formuladas por el respectivo sujeto obligado en sus descargos, no se hace cargo del cargo formulado en autos, pues el hecho de realizar las revisiones periódicas a sus clientes, proveedores o empleados, entre otros, para determinar si están incluidos en las listas de la ONU, no implica el cumplimiento de la omisión impugnada, sin perjuicio de ser medidas que fortalecen su sistema de prevención.

Ahora bien, en lo que respecta a la implementación de un canal de denuncia a través del intranet de la empresa, en el cual se comprenderá la comunicación de las operaciones sospechosas a la UAF por parte del Oficial de Cumplimiento, lo que se formalizaría en la actualización de su Manual de Procedimientos para la Prevención y Control de Operaciones con Recursos Ilícitos, a realizarse en el mes de marzo de 2017, constituye un reconocimiento implícito del cargo formulado en su contra, en la medida que hace presente que a partir de la visita de fiscalización, la institución se encuentra desarrollando el referido procedimiento, quedando de manifiesto que al momento de la fiscalización realizada por este Servicio, no estaba dando cumplimiento a la obligación en referencia.

Así, teniendo presente lo constatado por la División de Fiscalización y Cumplimiento, y sus conclusiones vertidas en el Informe de Verificación de Cumplimiento N° 64, de 2015, considerando también las alegaciones formuladas por el sujeto obligado **Chilena Consolidada Seguros Generales S.A.** en sus descargos, además de las probanzas y demás antecedentes incorporados al presente procedimiento infraccional, especialmente el Acta de Fiscalización N° 54/2016 y el Acta de Recepción y Entrega de Documentación, y en definitiva la circunstancia de no haberse aportado antecedentes que controviertan de manera sustancial los hechos constitutivos del respectivo cargo, de conformidad a las reglas de la sana crítica aplicables al presente procedimiento administrativo sancionador, cabe tener por acreditado el cargo formulado.

Con todo, y de acuerdo a lo señalado en sus descargos por el sujeto obligado **Chilena Consolidada Seguros Generales S.A.**, así como los instrumentos acompañados por este consistentes en un "Manual de Procedimientos para la Prevención y Control de Operaciones con Recursos Ilícitos", actualizado al mes de octubre de 2016, no se advierte la incorporación específica de un procedimiento detallado de aviso oportuno y reservado a la UAF respecto de los sujetos incorporados a listados de las Naciones Unidas o que pertenezcan a países no cooperante, razón por la cual no puede tenerse por subsanada el incumplimiento del contenido previsto en el numeral 4) del acápite ii), del Título VI de la Circular UAF N° 49, de 2012, objeto del cargo de marras.

Décimo Cuarto) Que, los hechos descritos en los considerandos precedentes serían constitutivos de una infracción de carácter leve, de acuerdo a lo señalado en la letra a) del artículo 19 de la Ley N° 19.913.

Décimo Quinto) Que, la conducta acreditada puede ser sancionada, 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 total de hasta UF 800 (ochocientas Unidades de Fomento) en el caso de infracciones leves.

Décimo Sexto) Que, conforme lo dispone el artículo 19 inciso primero de la Ley N° 19.913, para la determinación 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 los hechos y omisiones en los que se han fundado los diversos cargos materia de estos autos infraccionales que finalmente han sido acreditados, teniendo presente en particular el impacto que dichas deficiencias pueden tener en el sistema preventivo implementado por el sujeto obligado **Chilena Consolidada Seguros Generales S.A.**, atendida la actividad económica de "Compañía de Seguros" que realiza.

Asimismo, se ha tomado en especial y estricta consideración según lo previsto en la disposición legal citada, la capacidad económica del sujeto obligado **Chilena Consolidada Seguros Generales S.A.**, según los antecedentes tenidos a la vista por los fiscalizadores de este Servicio, en relación a los estados financieros y balance general del año 2015, según se indica en el Informe de Verificación de Cumplimiento N° 65/2016, elaborado por la División de Fiscalización y Cumplimiento de la Unidad de Análisis Financiero.

Finalmente, este Servicio también ha tenido presente la subsanación de alguna de las deficiencias objetadas, relacionadas en particular con la adopción de medidas razonables para definir la fuente de riqueza o fondos de los clientes y beneficiarios reales identificados como Personas Expuestas Políticamente (PEP) y el motivo de las operaciones, como también el desarrollo y ejecución de programas de capacitación e instrucción permanentes a todos sus empleados en materias de prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, respecto de todos sus empleados.

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

RESUELVO:

1.- DECLÁRASE que **Chilena Consolidada Seguros Generales S.A.**, ha incurrido en los hechos infraccionales señalados en el Considerando Cuarto de la Resolución Exenta D.J. N° 110-794-2016 de formulación de cargos, en lo relativo al incumplimiento a lo dispuesto en las instrucciones de esta Unidad de Análisis Financiero contenidas en la Circular UAF N° 49, de 2012, de acuerdo a los razonamientos contenidos en la presente Resolución Exenta, en particular respecto a:

a) No tomar medidas razonables para definir la fuente de riqueza o fondos de los clientes y beneficiarios reales identificados como Personas Expuestas Políticamente (PEP) y el motivo de las operaciones;

b) No desarrollar y ejecutar programas de capacitación e instrucción permanentes a todos sus empleados en materias de prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo; y

c) No tener con un Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, que cuente, con un procedimiento detallado de aviso oportuno y reservado a la UAF respecto de los sujetos incorporados a listados de las Naciones Unidas o que pertenezcan a países no cooperantes.

2.- SANCIÓNENSE al sujeto obligado **Chilena Consolidada Seguros Generales S.A.**, ya individualizado, con amonestación escrita sirviendo como tal la presente Resolución Exenta D.J. y una multa a beneficio fiscal de UF 100 (cien Unidades de Fomento).

3.- **SE HACE PRESENTE** que, de acuerdo a lo señalado por el número 8 del artículo 22, en relación con lo señalado por el artículo 23, ambos de la Ley N° 19.913, 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 establecido en el artículo 23, inciso primero de la Ley N° 19.913.

Así también, y conforme a lo señalado por el artículo 24 de la citada 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.

De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 23, inciso segundo de la Ley N° 19.913, la interposición del recurso de reposición, suspenderá el plazo para deducir el reclamo de ilegalidad señalado en el número 3 precedente.

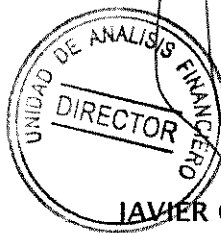
4.- **SE HACE PRESENTE** al sujeto obligado sancionado que esta Resolución será tomada en consideración como antecedente para los efectos de la comisión de infracciones reiteradas en conformidad al artículo 20, inciso final de la Ley N° 19.913.

5.- **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.

6.- **DÉSE** cumplimiento en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley N° 19.913, si procediere.

7.- **NOTIFÍQUESE** la presente Resolución de acuerdo a lo señalado en el Artículo 22, N° 3 de la Ley N° 19.913.

Archítese, y archívese en su oportunidad.



JAVIER CRUZ TAMBURRINO
Director
Unidad de Análisis Financiero

MZC/IPC/200

