

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 256

Santiago, **11-04-2022**

VISTO:

Lo establecido en los artículos 110 N° 16, 170 letra I), 177 inciso 4° y demás disposiciones pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; el punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, aprobado por la Circular IF/N° 131, de 2010, de esta Superintendencia de Salud; la Resolución Exenta RA N° 882/181/2021 del 23 de noviembre de 2021 de la Superintendencia de Salud, y la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, y

CONSIDERANDO:

1. Que, conforme al inciso 4° del artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, esta Superintendencia está facultada para sancionar a las/los agentes de ventas de las instituciones de salud previsual que incurran en incumplimiento de las obligaciones que les impone la ley, instrucciones de general aplicación, resoluciones y dictámenes que pronuncie este Organismo de Control. Esta facultad la ejerce a través de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.

2. Que, por medio de la denuncia que a continuación se detalla, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-6-2021, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. JULIO ENRIQUE PARRAU GALLARDO, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-6-2021 (Ord. IF/N° 6538, de 12 de marzo de 2021):

Presentación Ingreso N° 404, de 12 de enero de 2021.

La Isapre BANMÉDICA S.A. denuncia incumplimientos graves por parte del ejecutivo de ventas Julio Enrique Parrau Gallardo, de las obligaciones que le impone la ley como agente de ventas, al haber entregado información errónea a la Isapre, en relación, principalmente, a los domicilios, AFP y empleadores, de los señores [REDACTED] a dicha institución, consignando en tales planes de salud datos que no corresponden a la realidad, lo que da cuenta de afiliaciones efectuadas sin el debido consentimiento de los mentados cotizantes.

En su denuncia, la Isapre acompaña, entre otros, los siguientes antecedentes:

- a) Copia del Formulario Único de Notificación de los Sres. [REDACTED] en el que consta que la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción, fue la/el Sra./Sr. JULIO ENRIQUE PARRAU GALLARDO, junto con la demás documentación contractual de cada uno de los cotizantes.
- b) copia de correo electrónico, dirigida a Isapre Banmédica, donde el Sr. [REDACTED] reclama, entre otras, que afiliación se realizó con datos y firmas falsas.
- c) Respecto del Sr. [REDACTED], se acompaña copia de carta de reclamo dirigida a Isapre Banmédica, donde solicita, entre otros, que su contrato de salud sea anulado, ya que él no ha tomado ningún contrato con Banmédica, ni ha tomado contacto con ningún agente de ventas. Refiere que nunca ha trabajado para la empresa Salfa, por lo que aporta sus datos personales, ya que los ingresados son fraudulentos.

En este sentido, la isapre refiere que, con dichos antecedentes tomó contacto vía E-mail con el Sr. Linqueo, donde entre otras, aportó una cartola de cotizaciones de su AFP, a fin de validar la inexistencia de vínculo laboral con el empleador ingresado a la Isapre.

Se acompaña liquidación de sueldo del supuesto empleador informado en la "Sección C" del FUN, del que no se registran pagos en el Certificado de cotizaciones de la AFP.

d) Respecto del Sr. [REDACTED], se acompaña copia de correo electrónico emitido por él, donde formaliza reclamo ante Isapre Banmédica, refiriendo que, de revisar detenidamente la información enviada (copia contrato de salud), señala que la mayoría de la información contenida en el contrato es falsa, tales como, AFP, dirección particular, E-mail, teléfono, empleador, cargo, etc. Adjunta certificado de cotizaciones de su AFP, para corroborar información.

Además, se acompaña liquidación de sueldo del supuesto empleador informado en la "Sección C" del FUN, del que no se registran pagos en el Certificado de cotizaciones de la AFP.

e) Respecto del Sr. [REDACTED], se acompaña copia de correo electrónico donde refiere, entre otros, que su empleador le informó que ahora pertenece a Banmédica, siendo que nunca se ha cambiado en Fonasa. Indica que esto le ha pasado antes con otra isapre. Indica que no quiere ser de isapre, y señala que no ha firmado nada. (Este es el único FUN con firma manuscrita y huella dactilar estampada.)

Se acompaña una Certificado de cotizaciones de AFP, mediante la cual se pudo establecer que no tiene ni ha tenido vínculo laboral con el empleador ingresado en la Isapre.

Además, se acompaña liquidación de sueldo del supuesto empleador informado en la "Sección C" del FUN, del que no se registran pagos en el Certificado de cotizaciones de la AFP.

f) Respecto del Sr. [REDACTED], se acompaña copia de correo electrónico de reclamo, donde, entre otras, informó que jamás ha tomado un plan de salud de la Isapre, ni ha tomado contacto con algún ejecutivo, solicitando regularizar esta situación.

Se acompaña una cartola de cotizaciones de su AFP y copia de su liquidación de sueldo del mes de Julio de 2020, información que no coincide con lo informado en el FUN.

g) Respecto del Sr. [REDACTED], se acompaña copia de correo electrónico donde indica, entre otras, que los datos ingresados a la isapre no son correctos, también deja constancia que su dirección es en Quintero, quinta región.

Refiere que nunca ha firmado ningún papel por la Isapre Banmédica, ya que desde la fecha de su finiquito se encuentra sin trabajo.

Se aportó cartola AFP, certificado de residencia y copia de finiquito.

h) Isapre informa que la notificación NEF (SIC) del FUN tipo 1 del Sr. Jara, se encuentra rechazada por "No es funcionario", del Sr. [REDACTED] por "No es funcionario", del Sr. [REDACTED] por "Otro, Finiquitado 15.04.2012"; del Sr. [REDACTED] "No es funcionario"; del Sr. [REDACTED] "Otro, Finiquitado 31.03.2020 "; del Sr. [REDACTED] "Otro, Finiquitado 30.11.2019".

Por otro lado, revisado el Sistema de Búsqueda de Cotizantes de esta Superintendencia, se observa que dichas personas, permanecieron afiliados a la Isapre Banmédica S.A., en virtud de los contratos de salud previamente referidos, durante los siguientes meses: en el caso del Sr. [REDACTED] de julio a agosto de 2020, los Sres. [REDACTED] y Sr. [REDACTED] sólo agosto 2020, el Sr. [REDACTED] de julio a septiembre de 2020, en el caso del Sr. [REDACTED] de septiembre a octubre de 2020, y por último, el Sr. [REDACTED] de septiembre a octubre de 2020.

3. Que, conforme a los antecedentes señalados, que daban cuenta de la suscripción de seis contratos de salud, sobre la base de información falsa o simulada (a lo menos en cuanto a la identidad del supuesto empleador y/o el domicilio y/o la AFP de las personas afiliadas), y que, por consiguiente, además, evidenciaban una afiliación efectuada sin el debido consentimiento de los señores [REDACTED], [REDACTED]

[REDACTED] y [REDACTED], se estimó procedente formular al agente de ventas, los siguientes cargos:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de los cotizantes Sres. [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], al no llevar el proceso según lo indicado en los Títulos I; II, IV y/o VI del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos, incumpliendo con ello el numeral 1.3. del punto III del Título IV del Capítulo VI, ambas del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos.

- Someter a consideración de la Isapre Banmédica S.A., documentos que forman parte del contrato, sin contar con el debido consentimiento de los Sres. [REDACTED]

[REDACTED], incurriendo en lo establecido en la letra h) del numeral 1.1 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

- Entrega de información errónea a la Isapre, respecto de los cotizantes Sres. [REDACTED]

[REDACTED] con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato, de conformidad con la letra b) del numeral 1.1 y letra a) del numeral 1.2, ambos del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia

4. Que según consta en el expediente del proceso sancionatorio, y de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 3 del apartado III, del Título IV, del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de la Superintendencia de Salud, el Sr. JULIO ENRIQUE PARRAU GALLARDO fue notificado por correo electrónico de los mencionados cargos, con fecha 12 de marzo de 2021.

5. Que, en sus descargos presentados con fecha 29 de marzo de 2021, el agente de ventas señala que la acusación de Isapre Banmédica en su contra es falsa, que él no falsificó firmas ni documentos, considerando que no pueden hacerse contratos sin que las personas estén presentes, agregando que los contratos acompañados por la denunciante no contienen firmas ni peritajes caligráficos para acusarlo de tal situación, y que ningún cliente existe ni existió como afiliado a la Isapre en las fechas estipuladas. Añade que, Banmédica S.A. creó un sistema de afiliación a clientes y beneficiarios donde el cliente no tiene que estar en persona para tomar un plan de salud, lo que sería contrario a la normativa vigente, por lo que es la Isapre quien incurre en faltas y anomalías, y que, en razón de ello, él habría reclamado y exigido no trabajar en esas condiciones hasta que se modificara la situación de firmas de planes de salud, alegando que la Isapre habría falseado los datos para no pagar su finiquito.

6. Que, analizados los antecedentes del proceso, se acreditó que, respecto de los seis afiliados ya referidos, hubo, por parte del agente de ventas denunciado el Sr. Julio Enrique Parrau Gallardo, entrega de información errónea a la Isapre, la cual fue registrada en los correspondientes FUN y demás documentación contractual, principalmente en relación a los domicilios, correos electrónicos, AFP y empleadores de los cotizantes, lo que da cuenta que tales datos no fueron proporcionados por ellos, sino que, muy por el contrario, es información falsa o simulada.

7. A lo anterior, se suma que en el caso de los señores [REDACTED], y [REDACTED], los correos electrónicos que se registraron en los mentados FUN, y que aparece como destinatarios en los mails generados durante los procesos de afiliación vía telemática, no corresponden a los correos electrónicos mediante los cuales los propios afiliados presentaron sus reclamos ante la respectiva Institución de Salud Previsional con la que supuestamente habrían contratado los planes de salud, que en tal oportunidad desconocieron, comprobándose con ello, que los cotizantes no participaron del proceso de afiliación, evidenciando en consecuencia, todo lo anterior, que dichas afiliaciones fueron efectuadas sin el debido consentimiento de los mentados cotizantes.

8. Que, en relación con lo anterior, cabe destacar que conforme a lo dispuesto en el artículo 170 del DFL N° 1, de Salud, de 2005, agente de ventas es la persona natural habilitada por una Isapre para intervenir en cualquiera de las etapas de negociación, suscripción, modificación o terminación de los contratos de salud previsional, y, por ende, es responsable de la información y los documentos que se someten a consideración de la Institución de Salud Previsional.

9. Que, por su parte, cabe consignar que el agente de ventas no acompañó documentación alguna ni solicitó rendir pruebas que permitiesen desvirtuar los hechos que se tienen por acreditados, conforme lo señalado en los motivos 6 y 7 precedentes, y que, en sus descargos únicamente indica que Isapre Banmédica lo acusa falsamente de haber falsificado firmas y documentos, lo que en sus términos, sería irreal, porque "no aparecen firmas, ni peritajes caligráficos para acusarlo de tal situación", agregando que "ningún cliente existe ni existió como afiliado en Isapre Banmédica, en las fechas estipuladas".

10. En relación a este punto, es importante destacar, primero, que lo que se le reprocha al agente de ventas, no es haber falsificado las firmas confeccionadas en los documentos, a nombre de los cotizantes, sino que haber entregado información errónea a la Isapre, respecto de aquellos, al haber llenado con datos falsos o simulados los FUN y demás

documentación contractual, y, segundo, que en cuanto a la aseveración de que los afectados no existieron como afiliados de Banmédica en las fechas estipuladas, esto no es efectivo, toda vez que de los certificados de cotizaciones en salud emitidos por este Organismo, con fecha 6 de abril de 2022, y agregados al expediente, se observa que el Sr. [REDACTED] estuvo afiliado de julio a agosto de 2020, los Sres. [REDACTED] y [REDACTED] sólo agosto del año 2020, el Sr. [REDACTED] de julio a septiembre de 2020, el Sr. [REDACTED] de septiembre a octubre de 2020, y el Sr. [REDACTED] de septiembre a octubre del año 2020.

11. Que, por consiguiente, habiéndose acreditado respecto de todos los afiliados afectados, que hubo entrega de información errónea a la Isapre, en relación principalmente a sus domicilios, correos electrónicos, AFP y empleadores, y considerando además, que se encuentra comprobado el hecho de los señores [REDACTED] y [REDACTED], no participaron de sus procesos de afiliación vía telemática, lo cual evidencia en consecuencia, que éstas fueron efectuadas sin el debido consentimiento de los mentados cotizantes, se estima que efectivamente el denunciado incurrió respecto de seis personas diferentes, en las faltas que se le reprochan, y en especial la que se encuentra expresamente tipificada como incumplimiento gravísimo en la letra h) del numeral 1.1, en relación a la letra a) del numeral 1.2, ambos del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, esto es, "Someter a consideración de la Isapre, documentos que forman parte del contrato, sin contar con el debido consentimiento" y "Entrega de información errónea a la Isapre, respecto de los cotizantes, con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato", respectivamente.

12. Que atendido el número de personas respecto de las cuales se incurrió en las faltas acreditadas, que, en consecuencia, constituyen un incumplimiento gravísimo de las obligaciones que le imponía la normativa al agente de ventas Sr. Julio Enrique Parrau Gallardo, por lo que de conformidad con lo preceptuado por el artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, y lo establecido en la letra h) del numeral 1.1, en relación a la letra a) del numeral 1.2, ambas del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos, aprobado por la Circular IF/N° 131, de 2010, procede que sea sancionado con la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

13. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la Ley,

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** al agente de ventas SR. JULIO ENRIQUE PARRAU GALLARDO, RUN: [REDACTED] su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia.

2. Se hace presente que en contra de esta resolución procede el recurso de reposición, y en subsidio, el recurso jerárquico, ambos previstos en los artículos 15 y 59 de la Ley N° 19.880, los que deben interponerse en un plazo de cinco días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución.

Estos recursos deben efectuarse por escrito, con letra clara y legible, e idealmente en formato impreso, dirigidos a la Jefatura del Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (A-6-2021), y presentarse en original en la oficina de partes de esta Superintendencia (Alameda Bernardo O'Higgins N° 1449, Torre 2, Local 12, comuna de Santiago), o en la Agencia Regional correspondiente a su domicilio. No se admitirán presentaciones remitidas a esta Superintendencia por otra vía o medio distinto de los señalados, ni presentados fuera del plazo legal.

Sin perjuicio de lo anterior, y en virtud de las condiciones sanitarias actuales que enfrenta nuestro país, se ha habilitado de forma excepcional el correo electrónico **oficinadepartes@superdesalud.gob.cl**, para efectos de la entrega o envío de documentación.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,





SANDRA ARMIJO QUEVEDO
Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de
Salud (S)

LLB/FJIM

Distribución:

- Sr. JULIO ENRIQUE PARRAU GALLARDO
- Sr. Gerente General Isapre Banmédica S.A. (copia informativa).
- Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

A-6-2021