



DEPARTAMENTO JURÍDICO  
K. 13345 (2655) 2013

*juridico*

5256



ORD.: \_\_\_\_\_

**MAT.:** Los premios que la empresa Consorcio Nacional Seguros de Vida S.A., ha pactado con los trabajadores que se encargan de la atención de clientes de cartera huérfana, no transgrede las normas sobre protección de las remuneraciones.

**ANT.:**

- 1) Ord. N° 2057, de 17.12.2014, de Inspectora Comunal del Trabajo Santiago Oriente.
- 2) Correo electrónico de 17.12.2014, de M. Belén Adriasola Campos, Abogada Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho.
- 3) Ord. N° 3931, 2704 y 1816, de 10.10.2014, 22.07.2014 y 19.05.2014, respectivamente, de Jefa Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho.
- 4) Adendum de 23.04.2014, de Directiva Sindicato Consorcio Seguros de Vida.
- 5) Ord. N° 1329 de 16.04.2014, de Jefa Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho.
- 6) Ord. N° 392 de 04.04.2014, de Inspector Comunal del Trabajo Providencia.
- 7) Ord. N° 997 de 18.03.2014, de Jefa Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho.
- 8) Ord. N° 1703 de 18.12.2013, de Inspector Comunal del Trabajo Providencia.
- 9) Carta S/N de 11.12.2013, de Luis Eduardo Salas Negroni, Gerente de Recursos Humanos, Consorcio Nacional de Seguros de Vida S.A.
- 10) Ord. N° 4554 de 26.11.2013, de Jefa Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho.
- 11) Ord. N° 4553 de 26.11.2013, de Jefa Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho.
- 12) Pase N° 2086 de 18.11.2013, de Jefa de Gabinete Directora del Trabajo.
- 13) Presentación de 14.11.2013, de Directiva Sindicato Consorcio Seguros de Vida.

SANTIAGO;

DE : JEFE DEPARTAMENTO JURÍDICO

31 DIC 2014

A : SINDICATO CONSORCIO SEGUROS DE VIDA S.A.  
LUIS THAYER OJEDA N° 0127, OF. 901  
PROVIDENCIA/

Mediante presentación del antecedente 13) Uds. han expuesto a este Servicio la situación que afecta a los socios del Sindicato Consorcio Seguros de Vida S.A., que se encargan de la atención de clientes de cartera huérfana, a quienes la empresa estaría disminuyendo el monto

de sus remuneraciones para compensar la pérdida que se produce cada vez que un cliente pone término a la póliza de seguro que éste mantiene con la compañía.

En forma previa a resolver sobre el particular y con el objeto de contar con mayores antecedentes sobre la materia en consulta, esta Dirección estimó necesario solicitar a la Inspección Comunal del Trabajo Santiago Oriente, la práctica de una fiscalización investigativa, dirigida a constatar la efectividad de los hechos expuestos por la recurrente.

En respuesta a la solicitud a que se ha hecho referencia precedentemente, la Inspección requerida evacuó el informe de fiscalización acompañado al Ordinario del antecedente 1), en el que se precisa, en primer lugar, que con posterioridad a la situación denunciada por el Sindicato, la empresa acusada procedió a modificar la forma de pago de la remuneración variable, mediante la suscripción de los anexos de contrato revisados durante el proceso inspectivo.

En efecto, de la aludida revisión, el informe en estudio señala que tratándose del grupo "Ejecutivo Comercial Clientes", los trabajadores que detentan dicho cargo, firmaron el anexo de contrato en diciembre de 2013, fecha a partir de la cual reciben un premio por persistencia, cuyo pago no se ve afectado en el evento que un cliente ponga término a su póliza de seguro con la compañía, toda vez que la variabilidad del mismo sólo consiste en la posibilidad de incrementar su monto a medida que el ejecutivo aumente su cartera de clientes.

Así, a modo ilustrativo, la fiscalizadora actuante diseña un cuadro comparativo del promedio de rentas obtenidas durante los años 2012, 2013 y 2014 por la trabajadora Elizabeth Abarzúa, quien se desempeña como Ejecutivo Comercial Cliente, del que se desprende que el monto de remuneraciones promedio recibido por dicha dependiente desde enero hasta septiembre de 2014, incluyendo el premio por persistencia que se ve reflejado a partir de las liquidaciones de sueldo de febrero del mismo año, supera a lo percibido en los dos años anteriores.

En cuanto al bono por mantención a que alude el adendum del antecedente 4), en virtud del cual Uds. complementan la presentación del antecedente 13), la fiscalización practicada señala que éste depende de la asistencia del trabajador a sus labores.

Luego, respecto de los trabajadores que desempeñan el cargo de "Ejecutivo Servicio SAT", la fiscalización indica que éstos firmaron su anexo de contrato en mayo del presente año, en virtud del cual reciben un premio por desempeño, cuyo parámetro de medición lo determina la calidad del servicio, tanto individual como grupal.

Lo anterior se replica en el caso de los "Ejecutivos Servicios Sucursales", quienes perciben un premio por desempeño, que depende de la calidad del servicio individual, como, asimismo, un premio por categoría que mide la calidad de servicio y el indicador de ventas.

Por su parte, el Gerente de Recursos Humanos de la empresa Consorcio Nacional Seguros de Vida S.A., en respuesta al traslado conferido por este Servicio mediante Ordinario del antecedente 10), en cumplimiento de la norma prevista en el inciso final del artículo 10 de la Ley N° 19.880, que consagra los principios de contradicción e igualdad de los interesados, expresa, en términos generales, que las remuneraciones variables de

los trabajadores retribuyen las labores de mantención de las pólizas, en función del cumplimiento a las obligaciones contraídas en virtud de sus contratos de trabajo, sin que ello importe traspasar el riesgo del negocio a los trabajadores del modo en que afirma la organización recurrente.

Precisado lo anterior, cúpleme informar a Uds. lo siguiente:

El artículo 54 bis del Código del Trabajo, introducido por la ley N° 20.611, publicada en el Diario Oficial de 08.08.2012, en su inciso 1° y 2°, dispone:

*“Las remuneraciones devengadas se incorporan al patrimonio del trabajador, teniéndose por no escrita cualquier cláusula que implique su devolución, reintegro o compensación por parte del trabajador al empleador, ante la ocurrencia de hechos posteriores a la oportunidad en que la remuneración se devengó, salvo que dichos hechos posteriores se originen en el incumplimiento por parte del trabajador de las obligaciones contenidas en su contrato de trabajo.*

*Con todo, se podrán pactar premios o bonos por hechos futuros, tales como la permanencia durante un tiempo determinado del cliente que ha contratado un servicio o producto a la empresa o bien la puntualidad del mismo en los pagos del referido servicio u otros, siempre que la ocurrencia de estos hechos dependa del cumplimiento por parte del trabajador de las obligaciones contenidas en su contrato de trabajo”.*

Del precepto legal transcrito se desprende, que la remuneración o comisión se incorpora al patrimonio del trabajador en el momento que éste efectúa la prestación, como una obligación pura y simple, sin que resulte procedente dejarla afecta a devolución, reintegro o compensación por el acaecimiento de hechos posteriores a la oportunidad en que se devengó, a menos que este hecho se origine por el incumplimiento del trabajador a las obligaciones contraídas en virtud de su contrato de trabajo.

Se infiere, asimismo, que sin perjuicio de lo precedentemente anotado, el legislador ha facultado a las partes para pactar premios o bonos por hechos futuros o posteriores a la respectiva prestación, como permanencia durante un tiempo determinado del cliente que ha contratado un servicio o un producto de la empresa, o bien por la puntualidad en el pago del correspondiente servicio u otros, siempre que estos hechos tengan relación con el cumplimiento por parte del trabajador de sus obligaciones contractuales o de trabajo, es decir, estén dentro de la competencia y de los medios que se le ha conferido y acordado para tales efectos por el empleador.

De esta forma, el legislador ha querido dejar por establecido que si bien la ocurrencia de hechos posteriores a la prestación del servicio del trabajador, por parte de un tercero, como podría ser la conducta o comportamiento incumplidor del cliente, no pueden menoscabar la remuneración, una vez que ésta haya sido devengada, sí podrían significarle un beneficio adicional a través de premios o bonos a convenir con el empleador, en los casos en que efectivamente la operación resultó productiva o alcanzó los objetivos como los descritos, porque hubo permanencia, pago y cotización del tercero, en la medida que ello corresponda al esmero y buen cumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del agente, que permitieron alcanzar tales logros.

De esta suerte, analizado el caso en consulta a la luz de lo expuesto en párrafos que anteceden, forzoso es concluir que los premios que la empresa paga a los trabajadores que se desempeñan en cargos dirigidos a la atención de clientes de cartera huérfana, esto es, aquellos cuyo ejecutivo ya no pertenece a la empresa, no transgreden las normas sobre protección de las remuneraciones, toda vez que su establecimiento no importa devolución o compensación de montos devengados por el trabajador, sino sólo la retribución de hechos posteriores a la prestación del servicio pactado en el contrato de trabajo.

En consecuencia, sobre la base las consideraciones formuladas, disposiciones legales citadas e informe de fiscalización expuesto, cumplo con informar a Uds. que los premios que la empresa Consorcio Nacional Seguros de Vida S.A., ha pactado con los trabajadores que se encargan de la atención de clientes de cartera huérfana, no transgrede las normas sobre protección de las remuneraciones.

Saluda a Ud.,



**JOSÉ FRANCISCO CASTRO CASTRO**  
**ABOGADO**  
**JEFE DEPARTAMENTO JURÍDICO**  
**DIRECCIÓN DEL TRABAJO**



*KB*  
 SOG/MBA  
Distribución:

- Jurídico;
- Partes;
- Control;
- Consorcio Nacional Seguros de Vida S.A;
- ICT. Stgo Oriente.