



VISTOS:

a) Las facultades que la Ley confiere a esta Superintendencia, especialmente las contenidas en el artículo 94 N°s. 2, 3 y 8 del D.L. N° 3.500, de 1980, en el artículo 47 N°s. 1, 6, 7, 8 y 10 de la ley 20.255 y en los artículos 3° letras b), e i), 17 y siguientes del D.F.L. N° 101, de 1980, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; b) Lo dispuesto en el artículo 23 del D.L. N° 3.500 de 1980; N° 1 del Capítulo V de la Letra A, del Título III del Libro I del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones de esta Superintendencia; c) Las Cartas de A.F.P. Provida S.A. O.1783, de 8 de junio de 2016, DGOP2868, de 1 de agosto de 2016, F-021-2017, de 23 de febrero de 2017, F-37-2017, de 16 de marzo de 2017; d) Los Oficios Reservados N°s. 12711, de 27 de mayo de 2016, 15494, de 29 de junio de 2016, 2702, de 9 de febrero de 2017, 4643, de 2 de junio de 2017, 8635, de 18 de abril de 2017, todos de esta Superintendencia, dirigidos a esa Administradora; e) La Nota Interna N° PYS/BAFP/256, de 28 de octubre de 2016, de la División Prestaciones y Seguros, dirigida a la Fiscalía de este Organismo; y

CONSIDERANDO:

- 1.- Que, para el año 2016, esta Superintendencia dentro de su planificación de fiscalizaciones de cumplimiento, consideró revisar en todas las A.F.P., si dentro de las actividades que debían desarrollar cada vez que recibían una Solicitud de Pensión de Sobrevivencia, estaban desarrollando y/o cumpliendo consultar y reunir los eventuales fondos que pudieran mantener los afiliados en las restantes Administradoras e Instituciones Autorizadas, por concepto de depósitos convenidos, ahorro previsional voluntario colectivo, cotizaciones voluntarias y ahorro previsional voluntario, conforme a lo señalado en el Libro III, Título I, Letra A, Capítulo II, Número 8, letra b), punto ii) del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones;
- 2.- Que, por medio del Oficio Reservado N° 12711, de 27 de mayo de 2016, esta Superintendencia inició una fiscalización de cumplimiento en A.F.P. Provida S.A. sobre esta materia, señalándole que a partir de la información registrada en la Base de datos de Afiliados a las A.F.P. del mes de marzo de 2016 (archivo 2.18 Afiliados Fallecidos que causaron pensión de sobrevivencia), se seleccionó para análisis una muestra de 45 casos con Solicitudes de Pensión de Sobrevivencia suscritas entre los meses de octubre y diciembre de 2015, requiriéndosele que remitiera a este Organismo copia de la documentación que permitiera comprobar el cumplimiento de las siguientes actividades:
 - a) Consulta a las AFP e Instituciones Autorizadas
 - b) Respuestas de las AFP e Instituciones Autorizadas

- c) Traspasos de saldos de depósitos convenidos, ahorro previsional voluntario colectivo, cotizaciones voluntarias y ahorro previsional voluntario, según corresponda.

Además, se solicitó que remitiera una nómina con el nombre de todas las Instituciones Autorizadas a las que mensualmente debía consultar sobre la existencia de dichos fondos que pudieran mantener los afiliados;

- 3.- Que, por Carta O.1783, de 8 de junio de 2016, A.F.P. Provida S.A. informó que no disponía de la documentación requerida en las letras a), b) y c) indicadas en el considerando anterior, debido a que cuando los beneficiarios de pensión suscribían una solicitud de pensión de sobrevivencia, la A.F.P. preguntaba a los beneficiarios respecto a los fondos que el afiliado pudiera tener en otras Instituciones Autorizadas, cuyas respuestas quedaban registradas en las solicitudes de pensión, y como en los 45 casos requeridos por este Organismo, los beneficiarios de pensión de sobrevivencia, mencionaron que no existían tales fondos, la A.F.P. no solicitó información al resto de las Administradoras e Instituciones Autorizadas.

Asimismo, señaló que respecto de la información correspondiente a las Instituciones Autorizadas, a las que mensualmente debía consultar sobre la existencia de fondos que pudieran mantener los afiliados, esta Superintendencia de Pensiones, a través de Oficio N° 25.855, de 9 de noviembre de 2015, informó que dichos antecedentes estaban en el sitio web de la Superintendencia de Valores y Seguros, y que dichas Instituciones eran once, no obstante que confirmó la existencia en otros medios de cuarenta y un entidades autorizadas, por lo que se encontraba en proceso de implementación de una iniciativa que permitiera generar automáticamente notificaciones, que bordearían las 22.500 mensuales;

- 4.- Que, en razón de lo indicado en el considerando precedente, esta Superintendencia de Pensiones por medio del Oficio Reservado N° 15494, de 29 de junio de 2016, le indicó a A.F.P. Provida S.A., que dejó de manifiesto que por un período de tiempo no informado no dio cumplimiento a la normativa vigente, en lo que respecta a su obligación de consultar a las restantes Administradoras e Instituciones Autorizadas, y reunir los eventuales fondos que pudieran mantener los afiliados de los que ha tomado conocimiento de su fallecimiento; por lo que frente a dicha situación, se le ordenó que en forma inmediata adoptara las medidas que fueran necesarias para garantizar el cumplimiento de la obligación de consultas, ciñéndose estrictamente a las instrucciones establecidas en la normativa vigente. Además, se le solicitó remitir a esta Superintendencia lo que a continuación se resume:

a. Descripción detallada de los procedimientos que aplicará la A.F.P. para garantizar el cumplimiento de todas las actividades que establece la normativa vigente, respecto de su obligación con dichas consultas.

b. Plan de trabajo destinado a regularizar la situación de todos aquéllos afiliados para los cuales la A.F.P. no realizó la consulta al resto de las A.F.P. e Instituciones

Autorizadas, o recibió respuestas parciales de sólo una parte de ellas; incluyendo la situación de aquéllos afiliados para los cuales A.F.P. Provida S.A. no respondió las consultas de las otras Administradoras, considerando los siguientes aspectos:



b.1. Afiliados para los cuales la A.F.P. no realizó la consulta al resto de las A.F.P. e Instituciones Autorizadas, o recibió respuestas de sólo una parte de ellas.

b.2. Afiliados para los cuales A.F.P. Provida S.A. no respondió las consultas de las otras Administradoras.

c. Nómina completa y actualizada con la información de las A.F.P. e Instituciones Autorizadas a las que corresponde efectuar las mencionadas consultas (nombre, dirección, encargado de recibir y responder las solicitudes de información y encargado de efectuar los correspondientes traspasos de fondos);

5.- Que, en atención al requerimiento indicado en el considerando precedente, A.F.P. Provida S.A. por medio de la Carta DGOP2868, de 1 de agosto de 2016, indicó en lo principal que:

a. Los procedimientos que iba a aplicar para garantizar el cumplimiento de todas las actividades que establece la normativa vigente, respecto a estas consultas, consistiría en que éstas serían originadas por las Solicitudes de Pensión de Sobrevivencia suscritas en el mes anterior, las cuales serían notificadas por la Unidad de Sobrevivencia al Departamento de Gestión Operativa de Productos, de esa Administradora;

b. Realizó una revisión detallada, detectando que a esa fecha los casos pendientes de consulta ascendían a 22.887 afiliados, que procedían desde el 6 de agosto de 2012 hasta el 31 de mayo de 2016;

6.- Que, mediante Oficio Reservado N° 2702, de 9 de febrero de 2017, se le formuló el siguiente cargo: Incumplir las instrucciones impartidas en el Libro III, Título I, Letra A, Capítulo II, Número 8, letra b), punto ii), del Compendio de Normas de esta Superintendencia, en la forma descrita en el presente oficio;

7.- Que, mediante Carta F-21-2017, de 23 de febrero de 2017, A.F.P. Provida S.A. presentó sus descargos señalando que, el 1 de julio de 2016 realizó la primera consulta a las 40 Instituciones Autorizadas, por medio de correo electrónico, adjuntando un archivo con las solicitudes de sobrevivencia presentadas en junio de 2016, lo que fue reiterado en julio de 2016 y aquéllas instituciones que no dieron respuesta se le entregaron cartas formales por medio de cámara SINACOFI. Asimismo, el 29 de julio de 2016, realizó consulta a las 40 instituciones autorizadas, por medio de correo electrónico, respecto del total de solicitudes de sobrevivencia desde el 6 de agosto de 2012 al 31 de mayo de 2016, abarcando la totalidad de solicitudes presentadas por un total de 22.887.

De esta manera, desde el 1 de julio de 2016 mensualmente se envía consulta de las solicitudes de sobrevivencia a las instituciones autorizadas, conforme al

procedimiento señalado en el párrafo anterior, informando dentro de los tres primeros días del mes, las solicitudes del mes anterior.

Añade que implementó un control interno que contiene todas las respuestas de las instituciones que informan afiliados fallecidos que tienen saldos en las cuentas de cotizaciones voluntarias/APV y/o depósito convenido, saldos que son traspasados a la Administradora en un plazo máximo de treinta días, tras lo cual se procede a acreditar dicho saldo en las respectivas cuentas de afiliados fallecidos, informando al área correspondiente para que sean incorporados en el cálculo y trámite de pensión de sobrevivencia.

En cuanto a las respuestas recibidas del total de 22.887 solicitudes de sobrevivencia, sólo 9 instituciones informaron tener afiliados fallecidos con saldos en sus cuentas de APV y/o depósito convenido, correspondiente a 69 casos que fueron acreditados en las respectivas cuentas por monto total traspasado de \$29.982.961 (veintinueve millones novecientos ochenta y dos mil novecientos sesenta y un pesos), los cuales ya fueron informados al área correspondiente para el cálculo y respectivo trámite de pensión de sobrevivencia.

Indicó que en promedio, desde la primera consulta por flujo de solicitudes de pensión de sobrevivencia, se han recibido 520 solicitudes mensuales, de las cuales en promedio se recibe entre 1 y 2 respuestas de instituciones por mes, alcanzando un total de 22 casos que fueron acreditados en las respectivas cuentas por un monto de \$ 5.871.297 (cinco millones ochocientos setenta y un mil doscientos noventa y siete pesos), los cuales ya fueron informados al área correspondiente para el cálculo y respectivo trámite de pensión de sobrevivencia.

Conforme a lo expuesto, la Administradora indicó que tenía implementados los controles necesarios para el cumplimiento a lo instruido en el Libro III, Título I, Letra A, Capítulo II, Número 8, letra b), punto ii), del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones.

Finalmente, señaló que haría uso de todos los medios de prueba que franquea la ley, por lo que solicitan a la Superintendencia de Pensiones que se abra un término probatorio para tales efectos;

- 8.- Que, por medio del Oficio N° 4643, de 2 de febrero de 2017, tras analizar los descargos de A.F.P. Provida S.A., la Superintendencia de Pensiones resolvió que se recibiera la investigación a prueba por el término de 10 días hábiles, contados desde el día siguiente al de la notificación de dicho Oficio. Asimismo, se estableció que en un plazo de dos días hábiles contados de igual forma, la Administradora debía informar los puntos sobre los cuales recaería la prueba a rendir;
- 9.- Que, por Carta F-37-2017, de 16 de marzo de 2017, A.F.P. Provida S.A. informó los puntos sobre los cuales proponía rendir prueba, saber:
 1. Efectividad que con fecha 01/07/2016, A.F.P. Provida S.A. realizó la primera consulta a las Instituciones autorizadas.



2. Efectividad que con fecha 06/07/2016, A.F.P. Provida S.A. reiteró consulta anterior.
3. Efectividad que con fecha 29/07/2016, A.F.P. Provida S.A. realizó consultas a Instituciones autorizadas adjuntando stock de casos de 08/2012 a 05/2016.
4. Efectividad que la fecha, esto es marzo de 2017, A.F.P. Provida S.A. ha seguido realizando la consulta a las Instituciones autorizadas.
5. Efectividad que A.F.P. Provida S.A. mantiene control interno que contiene las respuestas de las Instituciones autorizadas respecto de los afiliados fallecidos que cuentan con saldos en sus cuentas de capitalización individual.
6. Efectividad que de las 520 solicitudes mensuales realizadas a las Instituciones autorizadas, sólo se recibe respuesta de 1 o 2 mensuales, llegando a alcanzar un total de tan solo 22 casos por la suma de \$ 5.871.297;

- 10.- Que, por Oficio Ordinario N° 8635, de 18 de abril de 2017, esta Superintendencia de Pensiones determinó que analizados los puntos sobre los cuales A.F.P. Provida S.A. ofreció rendir prueba, se advirtió que ésta devenía en innecesaria, pues decía relación con hechos que no eran materia de discusión o controversia en estos autos, no constituyendo el fundamento fáctico del cargo formulado, ni tampoco estaba dirigida a refutar el mismo, deviniendo en una prueba manifiestamente improcedente o innecesaria, por lo que resultaba inadmisibile, debiendo en consecuencia ponderarse en su mérito los descargos presentados por la administradora en autos.
- 11.- Que, analizados los antecedentes de autos y los descargos de la Administradora, debe señalarse que se encuentra acreditada la efectividad de los hechos que fundan el oficio de cargos de autos, pues ellos no han sido desvirtuados por A.F.P. Provida S.A. en estos autos administrativos. Así ha quedado acreditado que la Administradora consultaba a los beneficiarios respecto a los fondos que el afiliado pudiera tener en otras instituciones autorizadas, cuyas respuestas quedaban registradas en las solicitudes de pensión, efectuando las consultas solo respecto a aquéllos que informaban que tenían fondos en otras instituciones autorizadas, contraviniendo expresamente las instrucciones vigentes sobre la materia;
- 12.- Que, los antecedentes recopilados dan cuenta que, que por un período de tiempo no informado la Administradora no dio cumplimiento a la normativa vigente, en lo que respecta a su obligación de consultar a las restantes Administradoras e Instituciones Autorizadas, y reunir los eventuales fondos que pudieran mantener los afiliados de los que ha tomado conocimiento de su fallecimiento, lo que sólo retomó como consecuencia de la fiscalización llevada a cabo por esta Superintendencia;
- 13.- Que, justamente con motivo de la fiscalización llevada a cabo, la Administradora efectuó una consulta histórica a las restantes Administradoras e Instituciones Autorizadas, por 22.887 solicitudes de sobrevivencia, de las cuales, nueve instituciones informaron tener afiliados fallecidos con saldos en sus cuentas de APV y/o depósito convenido, correspondiente a 69 casos, los que fueron acreditados en las respectivas cuentas por monto total traspasado de \$29.982.961 (veintinueve millones novecientos ochenta y dos mil novecientos

sesenta y un pesos). Conforme a lo anterior, de no haber mediado la intervención de esta Superintendencia, dichos montos no habrían sido considerados para conformar el saldo con que se financiarían las pensiones de sus beneficiarios;

- 14.- Que en consecuencia, sin perjuicio de las medidas que ha implementado a partir de la fiscalización llevada a cabo por esta Superintendencia, A.F.P. Provida S.A. efectivamente incurrió en la infracción normativa que se le ha reprochado en estos autos, respecto de la cual los argumentos presentados por la A.F.P. en sus descargos no permiten eximirla de su responsabilidad;

RESUELVO:

Aplicase a la Administradora de Fondos de Pensiones Provida S.A., por la responsabilidad que le cabe en las conductas e infracciones precedentemente descritas, una multa a beneficio fiscal equivalente a 300 Unidades de Fomento (trescientas Unidades de Fomento). El pago de la multa antes señalada deberá efectuarse de conformidad a lo dispuesto en el artículo 19 del D.F.L N° 101, de 1980, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

En contra de la presente Resolución procede el recurso de reposición administrativo establecidos en los artículos 15 y 59 de la Ley N° 19.880, que debe interponerse ante este Organismo dentro del plazo de cinco días computado en la forma dispuesta en el artículo 25 de esa misma Ley, y el recurso de reclamación contemplado en el N° 8 del artículo 94 del D.L. 3.500, de 1980, que debe interponerse ante la Corte de Apelaciones de Santiago, dentro de los quince días siguientes a la notificación de la presente Resolución.

Notifíquese


ACR/RMD/FBE

Distribución:

- Sr. Gerente General AFP Provida S.A.
- Sr. Superintendente de Pensiones
- Sr. Jefe de Gabinete
- Fiscalía
- Sr. Intendente de Fiscalización de Prestadores Públicos y Privados
- Sr. Intendente de Regulación de Prestadores Públicos y Privados
- División Control de Instituciones
- División Prestaciones y Seguros
- División Financiera
- División de Desarrollo Estratégico y Administración
- División Estudios
- División Desarrollo Normativo
- División Atención y Servicios al Usuario
- Oficina de Partes
- Archivo


OSVALDO MACÍAS MUÑOZ
Superintendente de Pensiones





CERTIFICO QUE SIENDO LAS 08:45 HORAS DEL DIA DE HOY, 20 de

junio 2017 NOTIFIQUE A LA SEÑOR Andrés Vazquez

RUT. 8.881.705-2 EN SU CALIDAD DE Gerente Gral Subrogante.

A.F.P. PROVIDA S.A., HACIENDOLE ENTREGA DE ESTA RESOLUCION N°

48*27.Junio.2017, QUE ES DEL MISMO TEXTO DE LA QUE ANTECEDE Y FIRMO.-

CLOVIS TORO CAMPOS, NOTARIO PUBLICO, TITULAR 13° NOTARIA DE SANTIAGO.-

MU
8.881.705-2



20. The following is a list of the
names of the persons who have been
admitted to the membership of the
Society since the last meeting.
The names are given in the order
in which they were admitted.



11/11

11/11/11