

RESOLUCIÓN FIS

N° 27

2 de Mayo de 2017



RESOLUCIÓN N°

VISTOS: a) Las facultades que la Ley confiere a esta Superintendencia, especialmente las contenidas en el artículo 35 de la Ley N° 19.728, en los N°s. 2, 3 y 8 del artículo 94 del D.L. N° 3.500 de 1980, en los N°s. 1, 6, 7, 8 y 10 del artículo 47 de la ley 20.255 y en los artículos 3° letras b), h) e i), 17 y siguientes del D.F.L. N° 101, de 1980, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; b) Los Oficios Ordinarios N°s. DASU/DAU 29.069, 9.077, 12.563, 15.011 y Reservado de Cargo N° 31.860, del 10 de diciembre de 2014, 22 de abril, 8 de junio y 1 de julio de 2015 y 21 de diciembre de 2016 de esta Superintendencia, dirigidos a A.F.C. Chile II S.A.; c) Las Cartas GG-S-N° 1313, 491, 595, 750, 813, 1.023 y 018/2017, de 23 de diciembre de 2014, 8 de mayo, 5 de junio, 14 y 31 de julio y 23 de septiembre de 2015 y 6 de enero de 2017, de A.F.C. Chile II S.A.; y d) La Nota Interna Reservada N° PYS/AEG 286/2015, del 28 de diciembre de 2015, de la División Prestaciones y Seguros de esta Superintendencia, dirigidas al Sr. Fiscal de este Organismo; y

CONSIDERANDO:

- 1.- Que mediante oficio ordinario N° 29.069 de 10 de diciembre de 2014, esta Superintendencia remitió a la Administradora de Fondos de Cesantía Chile II S.A., el reclamo que interpusiera la viuda de un trabajador afiliado, en orden a que los fondos de cesantía quedados al fallecimiento de su marido fueron pagados a la madre de aquél, en circunstancias que correspondía le fueran pagados a la reclamante en su condición de cónyuge sobreviviente;
- 2.- Que, por su parte, mediante carta GG-N° 1.313, de 23 de diciembre de 2014, A.F.C. Chile II S.A. explicó que fue la madre del trabajador quien suscribió la solicitud de retiro de fondos, oportunidad en que acompañó los certificados de defunción de su hijo y del padre de éste, afirmando en declaración jurada su condición de única beneficiaria de su hijo. Sostiene que la solicitante afirmó que el causante era soltero y no tenía hijos, de modo que conforme al orden de prelación establecido en las normas que regulan la materia, aquélla era la única beneficiaria del causante. Por lo tanto, expresó que el pago en cuestión lo realizó de acuerdo a los requisitos y formalidades pertinentes;
- 3.- Que sobre las afirmaciones anotadas en la consideración anterior, es necesario precisar que una vez revisada la copia de los antecedentes aportados por la administradora, este organismo fiscalizador observó que en ninguno de éstos consta que la madre del afiliado hubiera declarado que éste era soltero y sin hijos, dejando incluso en blanco la información sobre estado civil del trabajador en el formulario de solicitud de retiro de fondos, de modo que bien pudo la administradora obtener o comprobar el estado civil del causante en la consulta gratuita que el Servicio de Registro Civil e Identificación

mantiene a disposición del público en su sitio web. De haberlo hecho, habría verificado que el estado civil del trabajador era casado;

4.- Que mediante oficio ordinario N° 9.077 de 22 de abril de 2015, esta Superintendencia instruyó a A.F.C. Chile II S.A. que efectuara una auditoría interna sobre pagos por conceptos de retiros de las cuentas individuales de cesantía de afiliados fallecidos, efectuados en el lapso que media entre el 1 de enero de 2014 y el 13 de marzo de 2015, con el propósito de verificar que tales pagos hubieran sido efectuados debidamente. Para el efecto le remitió una muestra de 600 casos seleccionados de la Base de Datos de Afiliados al Seguro de Cesantía, equivalente al 3,6% del total de 16.482 retiros pagados por fallecimiento. Del mismo modo, debía remitir a este organismo copia de los manuales de procedimientos relacionados con esta materia;

5.- Que en lo que interesa, debe tenerse especialmente presente que el artículo 18 de la Ley N° 19.728, prescribe lo siguiente:

“Artículo 18.- En caso de fallecimiento del trabajador, los fondos de la Cuenta Individual por Cesantía, se pagarán a la persona o personas que el trabajador haya designado ante la Sociedad Administradora. A falta de expresión de voluntad del trabajador, dicho pago se hará a las personas designadas en el inciso segundo del artículo 60 del Código del Trabajo.

Estos pagos se efectuarán bastando acreditar, por los beneficiarios, su identidad o el estado civil respectivo.”;

6.- Que de conformidad con la disposición precedentemente transcrita, para determinar a quién o quiénes corresponde pagar los fondos de cesantía quedados al fallecimiento del trabajador afiliado en su cuenta de capitalización individual, habrá de estarse primera y excluyentemente a la o las personas que éste hubiere designado al efecto ante la administradora de fondos de cesantía y, a falta de expresión de voluntad, se pagarán en orden de precedencia al cónyuge o conviviente civil, a los hijos o a los padres del fallecido, en el orden indicado;

7.- Que en consonancia con el orden establecido por la ley, el Libro III, Título IV *Otros Retiros de la Cuenta Individual por Cesantía*, Capítulo II N°s. 1 y 2, del Compendio de Normas del Seguro de Cesantía de esta Superintendencia, establece lo siguiente:

“Capítulo II. Afiliado Fallecido

1. Beneficiarios y forma de acreditar esa calidad

En caso de fallecimiento de un trabajador sujeto al Seguro Obligatorio por Cesantía, el valor total de los fondos que registre en la Cuenta Individual por Cesantía, se pagará por



la Sociedad Administradora:

- a) *A la o las personas que el trabajador haya designado como beneficiarios en forma expresa y por escrito ante la Sociedad Administradora, debidamente individualizadas mediante su nombre, apellidos y número de cédula nacional de identidad.*

En el caso que las personas designadas sean dos o más, los fondos se pagarán en los porcentajes establecidos por el trabajador, y a falta de expresión de voluntad, el pago se efectuará distribuyendo el valor total en partes iguales.

La o las personas designadas por el trabajador, acreditarán su calidad de beneficiario, mediante su cédula nacional de identidad vigente.

- b) *Si el trabajador no ha efectuado ninguna designación, en la forma señalada en la letra a) precedente y el saldo que quedare en la Cuenta Individual por Cesantía no excede de 5 UTA, considerando su valor al mes de fallecimiento del afiliado, el pago se efectuará en el siguiente orden de prelación: al cónyuge o conviviente civil; a falta de cónyuge o conviviente civil a los hijos, y a falta de las personas antes señaladas, a los padres del fallecido. En el caso de hijos no emancipados el pago se efectuará al padre o la madre. A falta de éstos, deberá pagarse al tutor o curador que haya acreditado la calidad de tal respecto del beneficiario.*

La calidad de beneficiario se acreditará de la siguiente forma:

- i. *Cónyuge o conviviente civil, con el certificado de matrimonio o de acuerdo de unión civil, según corresponda, otorgado con posterioridad a la fecha de fallecimiento del trabajador;*
- ii. *Hijos, con el certificado de nacimiento, y*
- iii. *Padres, con el certificado de nacimiento del trabajador.*

No se exigirá acreditar la posesión efectiva de la herencia al cónyuge, al conviviente civil, ni a los hijos ni padres del afiliado para retirar el total de los fondos que quedaren en la Cuenta Individual por Cesantía cuando éstos no excedan de 5 UTA. En este caso siempre prevalecerá el orden de prelación antes indicado.

El saldo de la Cuenta Individual por Cesantía cuyo monto sea superior a 5 UTA debe incluirse en la posesión efectiva de la herencia y pagarse a los herederos previa presentación de la Resolución emanada del Servicio de Registro Civil e Identificación, o del auto de posesión efectiva debidamente inscrito en el Registro

de Propiedad del Conservador de Bienes Raíces correspondiente.

- c) *A falta de, expresión de voluntad del trabajador, cónyuge o conviviente civil, hijos o padres, el valor total de los fondos se pagará a sus herederos, previa presentación de la Resolución emanada del Servicio de Registro Civil e Identificación, o del auto de posesión efectiva de la herencia, debidamente inscrito en el Registro de Propiedad del Conservador de Bienes Raíces respectivo, cualquiera sea el valor de los fondos registrados en la Cuenta Individual por Cesantía, a la fecha de fallecimiento del trabajador.*

2. Presentación de la solicitud

Para solicitar el retiro de los fondos de la Cuenta Individual por Cesantía de un trabajador fallecido, el o los beneficiarios deberán suscribir en alguno de los Centros de Atención de Afiliados de la Sociedad Administradora, la "Solicitud de Retiro del Fondo por Fallecimiento" descrito en el Anexo N° 2 del presente Título (el que corresponde aun esquema de diseño y contenido mínimo, que deberá considerar la AFC para su confección). Se deberá acreditar la identidad del o los solicitantes y acompañar el certificado de defunción del trabajador y los documentos que correspondan, según la calidad que tengan el o los beneficiarios y de acuerdo a lo indicado en el número 1. Anterior, según corresponda".

- 8.- Que, teniendo presente las normas legales e instrucciones impartidas sobre la materia, el informe de auditoría remitido por la administradora mediante carta GG-N° 1.023 de 23 de septiembre de 2015, distingue tres aspectos:

1. Pagos no efectuados de acuerdo al orden de prelación establecido en el Libro III, Título IV, Capítulo II del Compendio de Normas del Seguro de Cesantía.

En 33 casos del total revisado, la administradora pagó a un beneficiario distinto al que correspondía.

- a) Respecto de 23 afiliados, pagó erróneamente los fondos al padre del trabajador, siendo que tenía cónyuge.
- b) En 3 casos pagó erróneamente al padre, tutor o curador del hijo menor de edad, en circunstancias que los trabajadores tenían cónyuge.
- c) 2 fueron pagos erróneos hechos a hijos del trabajador, siendo que éste tenía cónyuge.
- d) 2 pagos fueron erróneamente hechos al padre del trabajador, a pesar que tenía hijo.



- e) Un beneficiario declarado en vida por el afiliado, recibió sólo el cincuenta por ciento del beneficio (madre del afiliado).
- f) Una persona que no tenía la calidad de beneficiario, recibió el cincuenta por ciento del beneficio (padre del afiliado).
- g) Se efectuó un pago erróneo a la abuela paterna del trabajador, en circunstancias que tiene cónyuge sobreviviente.

2. Pagos del cien por ciento de la prestación a uno de los padres, pero ambos se encuentran vivos de acuerdo a la información del Registro Civil e Identificación.

Del total de casos analizados, en 35 de ellos la administradora pagó el beneficio sólo a uno de los padres, en circunstancias que correspondía efectuarlo a ambos padres.

3. Desactualización de manuales de procedimientos, dificultades para obtener oportunamente los expedientes de beneficios desde su proveedor externo TATA.

- 9.- Que, además de lo descrito en la motivación precedente, el informe de auditoría interna de la administradora reveló la existencia de beneficiarios declarados en vida por el trabajador que no se encuentran registrados en la tabla *Beneficiarios* e inadecuado registro de información de fallecidos. Esto último en lo que se refiere a los campos *Tipo de Beneficiario* en la tabla *Beneficiarios*, *Calidad del Beneficiario* en la tabla *Receptores de los pagos de beneficios fallecidos* y *Relación con el Afiliado* de la tabla *Beneficiarios*;
- 10.- Que, en virtud de los hechos que se vienen describiendo, mediante oficio reservado N° 31.860 de 21 de diciembre de 2016, esta Superintendencia informó a A.F.C. Chile II S.A. la apertura de un expediente de investigación, que rola con el N° 22-C-2016, formulándole el siguiente cargo: Incurrir en irregularidades al efectuar pagos de la cuenta individual de afiliados fallecidos, sin cumplir el orden de precedencia o prelación de los beneficiarios, transgrediendo con ello lo dispuesto por el artículo 18 de la Ley N° 19.728 y en el Capítulo II, del Título IV del Libro III, del Compendio de Normas del Seguro de Cesantía de esta Superintendencia;
- 11.- Que, mediante carta GG-S-N° 018/2017 de 6 de enero de 2017, la administradora de fondos de cesantía Chile II S.A. presentó sus descargos y defensas, manifestando que la conducta que le ha reprochado esta Superintendencia guarda relación con la inexistencia y consiguiente falta de aplicación de ciertos controles por parte de esa sociedad administradora – verificación con fuentes oficiales, como es la consulta gratuita al sitio web del Servicio de Registro Civil e Identificación - los cuales no están establecidos como tales en la normativa que regula el régimen del seguro de cesantía ni

en el contrato de administración de éste;

- 12.- Que respecto a los reparos a los sistemas de control de la administradora, o a la falta de éstos, afirma que adoptó el resguardo que razonablemente debía aplicarse en ese momento, como lo hace en otros casos relacionados con el pago de beneficios, cuando la normativa no establece, en forma expresa, algún trámite o exigencia específica, de modo de evitar en cuanto sea posible, el pago indebido de un beneficio, pero sin que tales exigencias lleguen a transformarse en retardo, obstáculo o limitación para el acceso a dichos beneficios. Agrega que las normas que regulan el seguro y que inciden en la responsabilidad que pudiera caberle en el pago de beneficios, debe ser cierta y explícita, para que su aplicación no quede entregada a un juicio meramente discrecional sobre la situación en que ha de recaer. Así, la verificación de datos con el Registro Civil e identificación no ha sido establecida ni exigida con anterioridad por la normativa que regula el seguro de cesantía ni por las instrucciones impartidas por esta Superintendencia. Por ello estima que si corresponde a un nuevo criterio de este organismo fiscalizador, debiera ser aplicado a situaciones futuras y, en ningún caso, retroactivamente;
- 13.- Que en relación a los 33 casos que le fueron observados y representados, como resultado de su auditoría interna, opina que siete de ellos no ameritan reparo alguno, porque en cinco el pago lo hizo a un beneficiario distinto del cónyuge, porque éste ya no tenía la condición de tal al haber contraído matrimonio nuevamente. En los dos restantes efectuó el pago a los padres y no a los hijos del afiliado fallecido, estimando que no sería aplicable el reproche de no haber consultado el sitio web del Servicio de Registro Civil e Identificación, porque no existía ninguna consulta o certificado que esa entidad estatal emitiera conteniendo la información sobre los hijos de una persona;
- 14.- Que, en cuanto a la gravedad que esta Superintendencia atribuye a tales irregularidades, sostiene que los 26 beneficios que podrían ser observados corresponden sólo al 4% de los casos auditados. En cuanto a las anomalías administrativas y de base de datos, informó la administradora que todos ellos habrían sido resueltos;
- 15.- Que, al tenor de los argumentos expresados por la administradora en su defensa, es posible apreciar como primera conclusión, que aquélla no ha controvertido la existencia de los hechos irregulares que se le han reprochado y que tuvieron como consecuencia el pago indebido de beneficios de cesantía quedados al fallecimiento de sus causantes, a beneficiarios quienes carecían del derecho a percibirlos, puesto que existían otros con mejor derecho para ello, según lo dispuesto por el artículo 18 de la Ley N° 19.728, de modo que tales hechos irregulares se encuentran acreditados en autos;
- 16.- Que, en ese orden de ideas, la investigación permitió verificar a lo menos 23 casos en que los fondos fueron pagados a un beneficiario distinto del cónyuge que sobrevivió al



afiliado fallecido, infringiendo con ello el orden de precedencia establecido por la normativa vigente. En 35 solicitudes pagó el cien por ciento del saldo de la cuenta individual de cesantía sólo a uno de los padres del causante, sin verificar que en todos esos casos el otro padre estaba vivo, por lo que le correspondía el cincuenta por ciento del retiro. Es decir, existía otro ascendiente con derecho al beneficio, lo que refleja su incumplimiento normativo, circunstancia que puede provocar, adicionalmente, reclamos de beneficiarios y eventuales solicitudes de reintegro.

- 17.- Que también se encuentra acreditada la desactualización del manual de procedimiento "*Solicitud de Retiro de Fondos Afiliado Fallecido*", puesto que en la descripción de tareas a realizar por cada tipo de solicitud no considera la validación del orden de prelación establecido en el Compendio de Normas del Seguro de Cesantía, ni la actividad de control de consulta de estado civil en el Servicio de Registro Civil e Identificación. De igual modo, han quedado establecidas las deficiencias en el grado de respuesta de su proveedor externo, para obtener con prontitud los expedientes cuando requiere hacer una revisión como en la especie, como la omisión de registros de beneficiarios y registro inadecuado de información sobre afiliados fallecidos, circunstancias que no puede ponderarse desde otra perspectiva por el hecho que, según sostiene la administradora, tales falencias estarían corregidas a la data presente;
- 18.- Que, como reprochó esta Superintendencia en su oficio de cargos, tales irregularidades inciden en uno de los deberes esenciales de la administradora de fondos de cesantía, como es pagar los beneficios establecidos por ley a quien corresponda, en la especie fondos quedados al fallecimiento de los afiliados, habiendo pagado indebidamente sin verificar el orden legal de precedencia de sus beneficiarios. Por lo tanto, el argumento que esgrime la administradora, en orden a que el número de casos afectados sólo representaría un 4% de los casos auditados, carece de relevancia para determinar la existencia de las irregularidades en que incurrió, no sólo por tratarse de un deber esencial, sino porque debe tenerse especialmente presente que la base de datos del seguro de cesantía que mantiene la AFC Chile II S.A., disponible para fines de fiscalización de esta Superintendencia, no tiene identificadas todas las relaciones de parentesco, toda vez que la administradora definió una condición, "*otros*", que constituye una limitante para revisar y obtener certeramente los casos que pudieran verse afectados;
- 19.- Que, efectivamente, las irregularidades que se vienen describiendo han evidenciado serias falencias en los procedimientos de control de la administradora, conforme describe el propio informe de auditoría interna elaborado por instrucciones de este organismo fiscalizador. Baste señalar que la detección de los hechos que se le reprochan se debió a un reclamo de una beneficiaria y a la acción fiscalizadora de esta Superintendencia y no por controles propios de la administradora como es esperable. Todo ello generó pagos indebidos de beneficios a quienes no les correspondía y, por contrapartida privó de tales prestaciones a quienes por ley si les asistía el derecho,

circunstancia esta última que compromete, como se dijo, el deber esencial de esa administradora en el otorgamiento debido y oportuno de estos beneficios;

- 20.- Que en el sentido señalado en la motivación precedente, carece de asidero el argumento que plantea la administradora sosteniendo que la Superintendencia le estaría exigiendo un mecanismo de control inexistente en la normativa vigente y, por lo tanto, faltaría la imprescindible expresión clara y cierta de tal deber en las mismas para exigir su cumplimiento. Ello, pues la obligación de verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos para el otorgamiento de las prestaciones por cesantía es de carácter legal, ya que así lo establece el inciso segundo del artículo 51 de la Ley N° 19.728, como también que dicho control debe ser previo al pago de la respectiva prestación;
- 21.- Que, en armonía y concordancias con lo anterior, es posible concluir que en el ejercicio del deber legal de verificación previa del cumplimiento de los requisitos que hacen procedente el pago de los beneficios y prestaciones de cesantía, la AFC Chile II S.A. no requiere como sostiene, de instrucciones expresas y específicas sobre el establecimiento y uso de procedimientos de control que puede y debe utilizar. Por ello, carece de sustento lógico su argumento en orden a que no existe una norma o instrucción de utilizar los medios de verificación públicos disponibles, como el del Servicio de Registro Civil e Identificación, puesto que si existe un medio oficial, fidedigno, además gratuito, de verificación de un determinado estado civil, lo propio de un administrador diligente es que los utilice, como de seguro lo haría en sus propios negocios; y
- 22.- Que, por último y, a mayor abundamiento, es del caso recordar que como resultado de la fiscalización preventiva al cálculo de las prestaciones con cargo al Fondo de Cesantía Solidario, comunicada en oficio N° 5.481 de 19 de marzo de 2014 de esta Superintendencia, mediante carta GG-S-N° 389/2014, de 10 de abril de 2014, la administradora remitió información de respaldo, respecto de la identificación de riesgos inherentes en la planilla Excel nro_08_identificación de riesgos_beneficios.xlsx. Entre otros riesgos de beneficios, identificados por la empresa *PricewaterhouseCoopers (PWC)*, se mencionaron los siguientes: *No acceso al fondo por parte del beneficiario que tiene derecho legal. Error en el ingreso de los beneficiarios legales en el sistema: (El/la cónyuge del Titular fallecido. Los hijos del Titular fallecido. Los padres del Titular fallecido. Herederos)*. En la planilla de PWC se indicaba además, que estos riesgos *No poseían mecanismo mitigador de riesgo*. De ello es posible advertir que la administradora estaba al tanto de dichos riesgos, los que no mitigó oportunamente, materializándose éstos en las irregularidades acreditadas en estos autos;

RESUELVO:

Aplíquese a la Administradora de Fondos de Cesantía Chile II S.A., por la responsabilidad

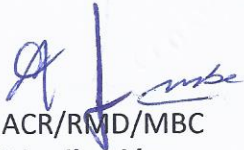


que le cabe en las conductas e infracciones descritas precedentemente, una multa a beneficio fiscal equivalente a **200** (doscientas) Unidades de Fomento.

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 establecido 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 artículo 18 del DFL N° 101, de 1980 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, 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/MBC

Distribución:

- Sr. Gerente General A.F.C. CHILE II S.A.
- Sr. Superintendente
- Sr. Jefe de Gabinete
- Fiscalía
- Sr. Intendente de Fiscalización de Prestadores Públicos y Privados
- Sra. Intendente de Regulación de Prestadores Públicos y Privados
- División Control de Instituciones
- División Prestaciones y Seguros
- División Financiera
- División Administración Interna e Informática
- División Estudios
- División Desarrollo Normativo
- División Comisiones Médicas y Ergonómicas
- División Atención y Servicios al Usuario
- Oficina de Partes
- Archivo


OSVALDO MACÍAS MUÑOZ
Superintendente de Pensiones

CERTIFICO QUE SIENDO LAS 11:35 HORAS DEL DIA DE HOY, 05 de
mayo 2017 NOTIFIQUE A LA SEÑOR Patricia Celis.
RUT. 3.603.599-4 EN SU CALIDAD DE Gerente General.

A.F.C. CHILE II S.A., HACIENDOLE ENTREGA DE ESTA RESOLUCION N°
27*02.MAYO..2017, QUE ES DEL MISMO TEXTO DE LA QUE ANTECEDE Y FIRMO.-
CLOVIS TORO CAMPOS, NOTARIO PUBLICO, TITULAR 13° NOTARIA DE SANTIAGO.-

CC
05/05/2017
11:45

