



RESOLUCIÓN FIS

N° 137

23 de Agosto de 2019

RESOLUCIÓN



VISTOS:

a) Las facultades que la Ley confiere a esta Superintendencia, especialmente las contenidas en el artículo 94 N°s. 3, 5 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 Libro III, Título IX, Capítulo IV, Números 2 y 3 y en el Libro III, Título IX, Capítulo II del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones de esta Superintendencia; c) Las Cartas de A.F.P. Cuprum S.A. GG/00963/18_S, de 14 de mayo de 2018 y GG/2290/18-S IDT/11560, de 10 de diciembre de 2018; d) Los Oficios N°s 10.208, de 7 de mayo de 2018, 25.595, de 23 de noviembre de 2018 y 11.230, de 17 de mayo de 2019, todos de esta Superintendencia, dirigidos a A.F.P. Cuprum S.A.; e) La Nota Interna N° CON/DSO-107, de 20 de junio de 2018, de la División Control de Instituciones, dirigida a la Fiscalía de este Organismo; y

CONSIDERANDO:

- 1.- Que, durante el mes de abril último, esta Superintendencia efectuó una fiscalización a A.F.P. Cuprum S.A. con el propósito de verificar el cumplimiento de las normas e instrucciones que regulan la emisión y despacho del Anexo de Proyección de Pensión Personalizada que debió ser remitida a sus afiliados entre el 16 y 28 de febrero de 2018, junto con la cartola cuatrimestral resumida correspondiente al cuatrimestre septiembre a diciembre de 2017, de los afiliados vigentes al 31 de diciembre de esa anualidad;
- 2.- Que, en relación con lo anterior y con lo dispuesto por el artículo 31 del D.L. N° 3.500 de 1980, el Título IX del Libro III del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones de esta Superintendencia establece la metodología para realizar el cálculo de una Proyección de Pensión Personalizada (PPP) y el formato que deberán utilizar las Administradoras para el envío de dicha Proyección, para todos aquellos afiliados que tengan 30 años de edad o más y un folleto informativo para los afiliados menores de 30 años.

Del mismo modo, instruye que esta información debe ser incluida como un anexo en la cartola informativa que se envía a los afiliados y es adicional a la información sobre rentabilidad y costos que se incluye en ella.

- 3.- Que, seguidamente, el Capítulo II de este Título IX, considera tres grupos diferentes de afiliados a quienes debe ser remitida la proyección personalizada de pensión y cuatro escenarios o situaciones previsionales distintas en que pueden encontrarse. El Capítulo III regula la metodología de cálculo de la proyección y, para determinar la remuneración imponible promedio, la expresa como **RIP: Remuneración Imponible Promedio en pesos para las últimas 6 cotizaciones reajustadas mediante IPC a la fecha de cierre de la cartola. RIP no corresponde a la remuneración imponible promedio de los 6 últimos períodos (que podría incluir meses en los que no se registren cotizaciones), sino al promedio de remuneraciones de las 6 últimas veces que el afiliado presenta cotizaciones efectivamente pagadas. (Énfasis agregado).**
- 4.- Que, el Capítulo IV de esta normativa regula e instruye los formatos y la información que en ellos debe ser remitida a los afiliados en sus distintos grupos y escenarios.

Así, el número 2 de este capítulo establece el formato e información para afiliados a quienes les falta diez años o más para cumplir la edad legal para pensionarse y, el literal xi) establece lo siguiente:

2. Formato para afiliados que le faltan 10 años o más para cumplir la edad legal para pensionarse.

Este formato requiere la inclusión de la siguiente información personalizada del afiliado en los campos que se indican.

(.....)

vii. "Promedio 6 últimas remuneraciones": Corresponde a la Remuneración Imponible Promedio, RIP, calculada de acuerdo a la metodología expuesta en los numerales i y ii del número 1 del Capítulo III del presente Título, si ésta hubiese sido calculada según el Caso 1. Si hubiese sido calculada según el Caso 2, en este campo deberá informarse un guión ("-"). (Énfasis agregado).

(.....)

xi. Para los casos en que la RIP del afiliado sea cero, se deberá incorporar la siguiente frase al inicio de la Nota del Cuadro:

"Para este cálculo se ha considerado una remuneración equivalente al ingreso mínimo, ya que usted no registra cotizaciones en los últimos 3 años." (Énfasis agregado).

- 5.- Que, similar norma establecen los literales vi) y xi) del número 3 del mismo capítulo IV, al regular el formato e información para afiliados a quienes les falta menos de diez años para cumplir la edad legal para pensionarse:

3. Formato para Afiliados que les faltan menos de 10 años para cumplir la edad legal para pensionarse:

*Este formato requiere la inclusión de la siguiente información personaliza del afiliado en los campos que se indican.
(....)*

vii. "Promedio 6 últimas remuneraciones": *Corresponde a la Remuneración Imponible Promedio, RIP, calculada de acuerdo a la metodología expuesta en los numerales iii y iv del número 1 del Capítulo III anterior, si ésta hubiese sido calculada según el Caso 1. Si hubiese sido calculada según el Caso 2, en este campo deberá informarse un guión ("-"). (Énfasis agregado)
(....)*

xi. Para los casos en que la RIP del afiliado sea cero, se deberá incorporar la siguiente frase al inicio de la Nota del Cuadro:

"Para este cálculo se ha considerado una remuneración equivalente al ingreso mínimo, ya que usted no registra cotizaciones en los últimos 3 años." (Énfasis agregado).
(....)

- 6.- Que, como resultado de la fiscalización efectuada, mediante oficio reservado N° 10.208, de 7 de mayo de 2018, esta Superintendencia representó a A.F.P. Cuprum S.A. que el análisis de una muestra de 35 Anexos de Proyección de Pensión Personalizada, para afiliados incorporados en los tres grupos de edad definidos en el Capítulo II antes transcrito, permitió verificar respecto de la metodología de cálculo de la proyección, que en 20 de ellos el valor de la remuneración imponible promedio indicada en el campo correspondiente, utilizó un factor único de actualización de un 1,029% –correspondiente a la actualización de las remuneraciones, realizada en el mes de enero de 2016– en lugar de la actualización por IPC que establece la norma antes transcrita.

Adicionalmente, para uno de los casos que registraba menos de seis cotizaciones en el lapso de hasta tres años antes del cierre de la cartola cuatrimestral, el sistema implementado por A.F.P. Cuprum S.A. asumió como remuneración imponible promedio (RIP) el monto del ingreso mínimo mensual vigente a la fecha de cierre de la cartola en reemplazo del promedio de las dos cotizaciones que registraba efectivamente en el lapso de tres años, como correspondía, conforme a lo dispuesto por el numeral ii), Escenario B, del Capítulo III antes referido;

- 7.- Que, en cuanto a las instrucciones contenidas en los números 2 y 3 del Capítulo IV del referido Título IX, del Libro III del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, sobre los formatos a los que deben ceñirse los Anexos de Proyecciones de Pensión Personalizada, este Organismo hizo presente a A.F.P. Cuprum S.A. que, para dos afiliadas incluidas en el grupo de aquellos a quienes les falta 10 años o más para cumplir la edad legal para pensionarse y al grupo de afiliados a quienes les falta menos de diez años para cumplir la edad para pensionarse, los formatos

enviados no cumplen las instrucciones establecidas en las normas ya singularizadas, al verificar que en las proyecciones emitidas para esas afiliadas, la Administradora consignó erróneamente el monto del ingreso mínimo vigente, como remuneración imponible promedio en el campo respectivo, no obstante que en ambos casos las afiliadas no registran cotizaciones en los tres años anteriores a la data de cierre de la cartola, por lo que debe anotarse un guion (-) o en cero (0).

Además, a una de las afectadas, le fue incorporado erróneamente el texto del segundo escenario de su respectiva proyección. Adicionalmente, en ambos casos A.F.P. Cuprum S.A. omitió incorporar el mensaje establecido en el literal xi) de los números 2 y 3 del Capítulo IV en análisis: *"Para este cálculo se ha considerado una remuneración equivalente al ingreso mínimo, ya que usted no registra cotizaciones en los últimos tres años"* y que tiene por propósito informar a los afiliados que no registraron cotizaciones en los últimos tres años, el monto por concepto de remuneración utilizado para el cálculo de la proyección;

- 8.- Que, al representar los hechos antes descritos, este Servicio instruyó a A.F.P. Cuprum S.A. que debía informar, en un plazo de cinco días, las medidas que adoptaría con el propósito de evitar la reiteración de tales irregularidades, debiendo explicar las causas de sus incumplimientos. Adicionalmente, debía informar el número de afiliados cuyas proyecciones de pensión personalizada fueron afectadas por las irregularidades descritas;
- 9.- Que, mediante Carta GG/00963/18_S, de 14 de mayo de 2018, A.F.P. Cuprum S.A. informó, que el número de casos afectados por su error en el factor de actualización que utilizó, alcanzaron 545.641. Asimismo, agregó que, luego de analizar y revisar las anomalías que le fueron representadas, concluyó que el resultado obtenido entre el monto de la proyección calculado con los datos actualizados y lo que informó inicialmente en los anexos, no afectó significativamente el ejercicio de cálculo de proyección para pensión.

Luego, en cuanto a los errores de información en los formatos de los anexos de proyección de pensión personalizada, precisó que el número de casos afectados alcanzó un total general de 110.861.

Agregó, que ha efectuado un ingreso de un proyecto tecnológico con el objeto de analizar, desarrollar, testear e implementar las correcciones y mejoras asociadas a los hallazgos derivados de la fiscalización efectuada por este organismo, cuyo inicio de desarrollo lo estimó para el mes de septiembre de 2018;

- 10.- Que, es útil tener especialmente presente que la ocurrencia de hechos irregulares en el procedimiento de elaboración y envío de los Anexos de Proyección de Pensión Personalizada, constituyen circunstancias de alta sensibilidad, puesto que la información de que se trata es de toda relevancia para los afiliados a quienes se les remite, tratándose precisamente de una proyección de la pensión personalizada que percibirían en determinados escenarios, en directa relación con los fondos de pensiones acumulados en sus cuentas de capitalización individual por las cotizaciones previsionales enteradas en éstas, de modo que la información

que tales anexos contiene debe ser fidedigna y clara, para que no produzca confusión en el trabajador afiliado, si como en la especie los formularios no contienen la debida explicación de la forma de cálculo asociada a períodos que figuran sin cotizaciones previsionales; o se les informa una remuneración como si la hubieran percibido y cotizado por ellas en determinados períodos, en circunstancias que no es efectivo. Más aún si los errores guardan relación con la metodología de cálculo de las proyecciones de pensión.

Tales circunstancias muestran deficiencias en las políticas, controles y procedimientos de manejo de la información que A.F.P. Cuprum S.A. reporta a sus afiliados y cotizantes, como a esta Superintendencia, en los procesos de elaboración y envío de las cartolas cuatrimestrales, incluyendo el Anexo de Proyección de Pensión Personalizada;

- 11.- Que, con el mérito de las consideraciones que anteceden, mediante Oficio Reservado N° 25.595, de 23 de noviembre de 2018, esta Superintendencia informó a la administradora la apertura de un expediente de investigación administrativa en su contra, Rol N° 43-C-2018, formulándole el siguiente cargo: Remitir información errónea a sus afiliados en el Anexo Proyección de Pensión Personalizada, adjunto a la cartola cuatrimestral correspondiente al período septiembre a diciembre de 2017, infringiendo de ese modo lo dispuesto en el Capítulo II, sobre metodología de cálculo que establece el factor de actualización de las remuneraciones imponibles promedio por IPC y los números 2 y 3, del Capítulo IV, ambos del Título IX, del Libro III, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones de esta Superintendencia, en la forma descrita en el citado oficio;
- 12.- Que, por medio de la Carta GG/2290/18-S IDT/11560, de 10 de noviembre de 2018, A.F.P. Cuprum S.A. presentó sus descargos precisando, en síntesis, que sus descargos se refieren al Capítulo III y IV, sobre metodología de cálculo y formatos. Esto lo precisa ya que en el Oficio de Cargos en el enunciado se refiere en lo específico al Capítulo II "Grupos y Escenarios" como fundamentos de su dictación.

Agrega que, no está de acuerdo con los argumentos utilizados por esta Superintendencia para sustentar los cargos, ya que hace referencia a *"deficiencias en las políticas, controles y procedimientos de manejo de información en los procesos de elaboración y envío de las cartolas cuatrimestrales, incluyendo el anexo de proyección personalizada"*, siendo que los cargos son referidos únicamente al anexo de proyección de pensión, de manera que las deficiencias a las que hace referencia el Oficio de Cargos, no son atribuibles al proceso de cartola cuatrimestral como un todo, ya que este proceso opera en forma regular cada cuatrimestre conforme a la normativa que lo regula.

En ese sentido, A.F.P. Cuprum S.A. indica que para su proceso de anexo de proyección de pensión, cuenta con una estructura de control en distintas etapas de elaboración, el cual es monitoreado mediante una carta Gantt permanentemente durante todo el proceso, lo cual se sustenta en su procedimiento operativo CD 226, tal como lo establece esa Administradora en su

política para todos sus procesos. A partir de lo señalado, advierte que el contexto del Oficio de Cargos se desvirtúa conforme a lo expuesto;

- 13.- Que, en cuanto a las irregularidades referidas al Capítulo III, metodologías de cálculo, relativas al factor de actualización de las remuneraciones imponibles promedio por IPC, expone que la falta de actualización del IPC utilizado en el cálculo de la remuneración imponible promedio (RIP), ello se debió a una omisión del proceso, al no controlar la actualización del valor del factor de IPC al cierre de la cartola, por cuanto asumió que éste se actualizó en forma automática.

Añade A.F.P. Cuprum S.A. que, como parte del análisis de impacto de esta omisión, realizó el cálculo de 160 casos, donde abordó los distintos tramos de rentas, las que representan fielmente la distribución de RIM utilizadas en el cálculo de la Proyección de Pensión Personalizada (PPP).

Continúa indicando que en ese análisis, cada cotización considerada en la RIP la ha reajustado mediante IPC a la fecha de cierre de la cartola y con ese promedio de rentas reajustadas, efectuó la proyección el saldo y la pensión, de acuerdo a la metodología de cálculo según el Compendio de Normas del Sistema de Pensiones.

Enseguida indica que, el criterio de este análisis contempló la comparación entre el monto informado por cada pregunta y grupo de afiliados del anexo fiscalizado y el nuevo cálculo efectuado, donde el foco de atención es poder certificar el impacto de la actualización de RIP por IPC informado en el anexo, dando como resultado lo siguiente:

a) Primera pregunta de la PPP, para 146 afiliados el impacto sobre el monto asociado es de baja cuantía, en tanto 14 afiliados presentan desviaciones a mayor cuantía.

b) Segunda pregunta de la PPP, para 119 afiliados el impacto sobre el monto asociado es de baja cuantía, en tanto 41 afiliados presentan desviaciones de mayor cuantía.

De esta manera, como resultado del análisis expuesto concluyó que producto de la falta de actualización del factor de IPC, el universo afecto fue del 100%, el que se distribuye de la siguiente manera:

a) El 83% de afiliados presenta una diferencia en su proyección de pensión de baja cuantía.

b) El 17% de afiliados presenta una diferencia en su proyección de pensión de mayor cuantía;

- 14.- Que, respecto de las irregularidades que dicen relación al Capítulo IV, de los Números 2 y 3, A.F.P. Cuprum S.A. indica que correspondieron a un error en la forma en que se presentó la información del promedio de las últimas 6 remuneraciones, no afectando en el fondo el cálculo de la proyección de pensión.

Además, indica que adoptó todas las medidas necesarias para evitar que en los futuros procesos de generación del anexo de Proyección de pensión Personalizada, presente las anomalías referidas en esta resolución;

- 15.- Por último, A.F.P. Cuprum S.A. hace presente que esta consciente de que incurrió en los problemas representados en el Oficio de Cargos y, a su vez, solicita a esta Superintendencia que considere los argumentos representados en cada respuesta como atenuante a los cargos formulados;
- 16.- Que, en primer término es útil precisar que los cargos formulados a la administradora reflejan con claridad las irregularidades que esta Superintendencia le ha reprochado y que están referidas a la proyección de pensión personalizada, no a la cuota cuatrimestral, que es mencionada, porque tal proyección constituye un Anexo de aquella, de modo que los reclamos de la administradora carecen de asidero. Seguidamente, los descargos planteados por A.F.P. Cuprum S.A. contienen un claro reconocimiento de las irregularidades reprochadas. Una de ellas, además, de acuerdo a su propio análisis, produjo una diferencia en las proyecciones de pensión, aun cuando las estime de baja cuantía. De igual modo, ocurre con los errores de información detectados en los anexos de proyección referidos;
- 17.- Que, conforme se viene describiendo, se encuentran acreditadas en estos autos administrativos los cargos que le fueran formulados por esta Superintendencia, sin que los argumentos esgrimidos por la administradora, señalados en los considerandos N°s. 12) al 15) precedentes, aporten nuevos antecedentes o elementos que puedan desvirtuar sus incumplimientos normativos en relación a lo dispuesto en los Capítulos III y IV, ambos del Título IX, del Libro III del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones. En efecto, las deficiencias detectadas en el proceso fiscalizado y, que le fueran representadas, no resultan consistentes con la existencia de una estructura de control para el proceso de anexo de proyección de pensión en sus distintas etapas de elaboración, con monitoreo en Carta Gantt, como afirma la administradora;
- 18.- Que en consecuencia, A.F.P. Cuprum S.A incurrió en las infracciones normativas que se le han reprochado en estos autos y los argumentos presentados por la A.F.P. en su escrito de descargos no permiten eximirla de su responsabilidad en los hechos que se le imputan.

RESUELVO:

Aplicase a la Administradora de Fondos de Pensiones Cuprum 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 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 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,


OSVALDO MACÍAS MUÑOZ
 Superintendente de Pensiones




 MW/MBC/FBE

Distribución:

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