



**Autoridad amonestó a Provida por dificultades en plataforma web el 30 de julio**

## **Superintendencia de Pensiones formula cargos contra AFP Modelo y AFP Habitat en el marco del proceso de retiro de fondos**

*De manera adicional, la SP informó amonestaciones a AFP Planvital, AFP Cuprum y AFP Provida con motivo del contenido y tenor de las cartas enviadas a sus afiliados durante la tramitación de la reforma constitucional en el Congreso.*

*Según la Ley de Bases de Procedimiento Administrativo, desde la fecha de notificación de las formulaciones de cargos, la Superintendencia de Pensiones tiene un plazo de seis meses para concluir con dicho procedimiento. Esto puede significar sanciones como censura y multas de beneficio fiscal de hasta 15.000 Unidades de Fomento (UF), entre otras.*

**Santiago, 19/08/2020.-**

Tras concluir la primera etapa de investigaciones a la actuación por parte de las administradoras de fondos de pensiones (AFP) en el marco del proceso de retiro de fondos de pensiones autorizados por la reforma constitucional, la Superintendencia de Pensiones (SP) resolvió formular cargos en contra de AFP Modelo y AFP Habitat. Ambas entidades recibieron las respectivas notificaciones.

De acuerdo a la Ley de Bases de Procedimiento Administrativo, desde la fecha de notificación de las formulaciones de cargos, la Superintendencia de Pensiones tiene un plazo de seis meses para concluir con dicho procedimiento. Esto puede significar sanciones como censura y multas de beneficio fiscal de hasta 15.000 Unidades de Fomento (UF), entre otras.

Adicionalmente, en el marco del mismo proceso y materia, esta Superintendencia informó amonestaciones a AFP Cuprum, AFP Planvital y AFP Provida. Esta última administradora recibió dos amonestaciones por incumplimientos distintos.

### **Formulación de cargos a AFP Modelo**

Respecto de la formulación de cargos en contra de AFP Modelo, la medida se resolvió en función de los problemas presentados por la administradora durante la entrada en vigencia de la reforma constitucional que permite el retiro de fondos, dificultades que son consecuencia del incumplimiento de instrucciones dictadas por este servicio.

Tras la fiscalización a esa administradora, esta Superintendencia observó una serie de infracciones por parte de AFP Modelo en las siguientes materias:

- a) Respecto del inciso quinto del artículo único de la Ley N° 21.248, sobre reforma constitucional de retiro de fondos y las instrucciones particulares mediante Oficio

N° 13.609 de 27 de julio de 2020 para su implementación, al establecer indebidamente exigencias para tramitar las solicitudes de retiro de fondos que no fueron instruidas por la Superintendencia. Por ejemplo, exigir la presentación de fotografías de la cédula de identidad y, con esto, entorpecer el proceso de solicitud de retiro.

Cabe recordar que dicha exigencia no está contemplada en la normativa emitida para este proceso y esta situación fue advertida oportunamente a la administradora durante una reunión previa a la entrada en vigencia de la reforma constitucional, durante la cual se revisaron las aplicaciones de cada AFP y se le señaló a Modelo explícitamente que esa exigencia generaría dificultades para sus afiliados y que no la incluyera en su aplicación web.

- b) Respecto del Libro V, Título III, Letra B, Capítulo II, N° 2; en el Libro V, Título V, Letra A, Capítulo III, N° 2; y en el Libro V, Título V, Letra A, Capítulo III, N° 3, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, prestando un servicio web deficiente y demoroso en desmedro de sus afiliados, lo que afectó el oportuno y debido ingreso de las solicitudes de retiro como su tramitación.
- c) Incurrir en una conducta omisiva, al no responder los requerimientos formales de este servicio, en orden a: explicar las razones de los hechos irregulares acaecidos; no remitir el informe técnico que le fuera requerido en tiempo y forma; y no remitir a este servicio la información estadística sobre las solicitudes de retiro de fondos en el tiempo y forma establecidos.  
Cabe recordar que el 27 de diciembre de 2019 esta Superintendencia sancionó con una multa de 5.000 UF a AFP Modelo por incumplimientos reiterados de instrucciones de este servicio.
- d) La notificación errónea a algunos afiliados, señalándoles que no correspondía autorizar su solicitud de retiro por retenciones judiciales, lo cual no estaba reportado en el archivo de medidas cautelares informadas por el Poder Judicial.
- e) Informar a sus afiliados el monto del retiro que podían realizar erróneamente, en los casos de quienes tiene saldos distribuidos en dos tipos de fondos. La administradora no comunicó el monto total susceptible de ser retirado, causando dudas y confusiones sobre el monto correcto que debían recibir las personas.
- f) Incumplimiento en tiempo y forma a los requerimientos de información solicitada por esta Superintendencia en relación a las deficiencias, dificultades y errores operacionales en el marco de este proceso.

## Formulación de cargos a AFP Habitat

En el caso de AFP Habitat, cuya notificación se envió la semana pasada, la autoridad resolvió formular cargos con motivo del tenor y contenido de las cartas que esa administradora envió a sus afiliados el pasado 8 de julio de 2020, a través de las cuales manifestó su opinión respecto del entonces proyecto de reforma constitucional que permitía el retiro excepcional de los fondos acumulados de capitalización individual.

A partir de la fiscalización efectuada por la Superintendencia se observaron tres acciones infraccionales por parte de esa administradora en el contexto del envío de la mencionada carta. Las infracciones observadas son las siguientes:

- a) Infracción al inciso primero del artículo 23 del D.L. N° 3.500, de 1980, en relación al artículo 26 del mismo cuerpo legal, excediendo el objeto único y exclusivo de una administradora de fondos de pensiones y las reglas sobre publicidad.
- b) Infracción por uso de datos personales para fines no autorizados, incumpliendo las obligaciones que establece la Ley N° 19.628 de Protección de Datos Personales. La Superintendencia sostiene que Habitat, en las cartas enviadas a 1.293.718 afiliados, utilizó los datos que posee de sus afiliados para fines distintos a aquellos por los cuales los mantiene, incurriendo en un tratamiento indebido de datos personales, pues no demostró que contaba con autorización expresa de los titulares de los mismos.
- c) Incumplimiento reiterado de instrucciones impartidas por esta Superintendencia en materia de publicidad a sus afiliados. “La descripción detallada de las instrucciones de este Organismo Fiscalizador y las constantes reiteraciones de éstas como de los hechos que las generaron, deja en evidencia que A.F.P. Habitat S.A. ha venido persistiendo en una conducta reiterada y contumaz de incumplimiento de las normas e instrucciones que regulan la información al público que las Administradoras pueden efectuar, que amerita la formulación de cargos”, señala el oficio de la Superintendencia.

## Amonestaciones a AFP Cuprum, AFP Planvital y AFP Provida

La Superintendencia también notificó de amonestaciones a AFP Planvital, AFC Cuprum y AFP Provida, con motivo del tenor y contenido de las cartas que esas administradoras enviaron en julio pasado a sus afiliados en relación al entonces proyecto de reforma constitucional que permitía el retiro excepcional de los fondos acumulados de capitalización individual.

En el marco de la permanente supervisión de diversos aspectos destinados al cumplimiento efectivo de la normativa previsional por parte de sus fiscalizados, entre los cuales se encuentra el monitoreo de la publicidad y de las comunicaciones que las administradoras emiten a través de diferentes medios y canales a sus afiliados y al público en general, esta Superintendencia resolvió que dichas cartas excedieron del ámbito del giro exclusivo que tienen las AFP en orden a expresar opiniones contrarias a una política pública, cuya discusión corresponde a la autoridad pública y no a una entidad privada, regulada y de giro exclusivo.



Lo anterior en virtud de las atribuciones que le confiere a la autoridad el D.L. N° 3.500, de 1980, en sus artículos 23 y 26.

Del análisis del contenido de las cartas enviadas por Cuprum, Planvital y Provida, si bien estas administradoras no se ciñeron estrictamente al marco jurídico aplicable, se consideró que este comportamiento no revertía la gravedad para formular cargos, a diferencia de la actuación de AFP Habitat en esta misma materia.

Respecto de AFP Provida, la SP adicionalmente le informó de una segunda amonestación por las dificultades que presentó su plataforma web durante la jornada del 30 de julio pasado, con motivo del inicio del retiro de fondos.

Para resolver en el caso de Provida, la Superintendencia consideró, principalmente, que a pesar de las dificultades mencionadas, la administradora dispuso de medidas de mitigación oportunas; resolvió las dificultades en breve tiempo; disminuyó el tiempo de pago de las solicitudes de retiro de fondos de sus afiliados para efectos de evitar demoras en la recepción de dicho pago respecto de la fecha de su solicitud; informó de manera oportuna y clara a la ciudadanía respecto de los problemas técnicos que presentaba y las vías de solución para normalizarlo, ofreciendo disculpas públicas a sus afiliados y beneficiarios.