

478 *12.01.2017

OFICIO ORDINARIO N°

ANT.: Su Carta GG N°2239, de fecha 30 de diciembre de 2016, por medio de la que comunica la reestructuración de la red de Sucursales y Centros de Servicios de la AFP.

MAT.: Instruye abstenerse de implementar plan de cierre de sucursales y centros de servicios.

FTE: Ley 20.255; D.L. 3.500 de 1980, D.F.L. 101 de 1980, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

DE201641019

DE: SUPERINTENDENTE DE PENSIONES

A: SEÑOR GERENTE GENERAL AFP PLANVITAL S.A.

Mediante carta señalada en antecedentes, AFP Planvital S.A. ha informado a esta Superintendencia acerca de la reestructuración de su red de puntos de atención, lo que se traduce en el cierre de 15 sucursales y de 3 centros de servicios, ubicados desde las regiones de Coquimbo a Magallanes. El cierre informado representa una reducción del 44% en la oferta de servicios presenciales que actualmente mantiene la AFP, pasando de tener 41 puntos presenciales de atención a solo 22 sucursales y 1 centro de servicio en todo el país. Según lo indicado por esa Administradora, la decisión se funda en un plan estratégico definido para los próximos años, el que se encuentra determinado por su cartera de afiliados jóvenes, junto con el creciente uso de la tecnología para realizar consultas y solicitudes de trámites y servicios.

Asimismo, ha comunicado que las sucursales que dejarán de funcionar serán cerradas a partir del día 7 de abril de 2017 y los centros de servicios, a contar del día 7 de febrero de 2017.

Sobre el particular, cabe señalar que, como es de su conocimiento, el artículo 94 del D.L. 3.500, de 1980, dispone en sus N°s 2 y 3, respectivamente, que corresponde a esta Superintendencia, entre otras funciones generales, la de fiscalizar el funcionamiento de las

Administradoras y el otorgamiento de las prestaciones que éstas concedan a sus afiliados, y la de fijar la interpretación de la legislación y reglamentación del Sistema. Por su parte, el artículo 3° letra b) del D.F.L. 101, de 1980, prescribe en lo que interesa, que corresponde a este Organismo fiscalizar las actuaciones de las Administradoras en sus aspectos jurídicos y administrativos. En ejercicio de tales atribuciones de fiscalización, y considerando que este Organismo debe asegurar el debido y oportuno ejercicio de los derechos que la normativa consagra en favor de los afiliados, como asimismo, el correcto funcionamiento del sistema de pensiones, se ha procedido a revisar el plan de reestructuración de puntos de atención de público que ha comunicado AFP Planvital S.A.

Al respecto, esta Superintendencia ha constatado que la implementación del plan de reestructuración anunciado por esa AFP puede generar importantes deficiencias en su funcionamiento, que afectarían directamente a sus afiliados y al público en general en materia de otorgamiento de prestaciones y entrega de información previsional, atentando contra el adecuado nivel de servicio que las Administradoras de Fondos de Pensiones están obligadas a prestar conforme a lo dispuesto en el D.L. 3.500, de 1980, y en el Compendio de Normas del Sistema de Pensiones.

En efecto, de materializarse el cierre que informa en su carta, importantes puntos geográficos del país dejarían de contar con las actuales sucursales o centros de servicios que permiten la atención presencial de los afiliados y público general, con los consiguientes trastornos y dificultades que una medida de cierre supone en el ejercicio de sus derechos.

Del análisis de la información de atenciones remitida por esa AFP a esta Superintendencia, correspondiente al período enero a noviembre de 2016, se puede concluir que respecto de las comunas que se verían afectadas con la medida anunciada, AFP Planvital S.A. entregó 165.276 atenciones a 89.268 personas. Estas atenciones corresponden al 21% del total de 794.685 atenciones que entregó esa AFP en toda su red de agencias entre enero y noviembre del año 2016.

El siguiente cuadro muestra las atenciones que se entregaron en las 15 agencias que cerrarían, agrupadas por región y comuna:

| Región/comuna | Total Atenciones |
|----------------------|-------------------------|
| Región 4 | 18.373 |
| Illapel | 5.620 |
| Ovalle | 12.753 |
| Región 5 | 54.507 |
| Los Andes | 11.767 |
| San Antonio | 12.908 |
| San Felipe | 10.185 |
| Valparaíso | 19.647 |
| Región 6 | 37.838 |
| Pichilemu | 3.114 |
| San Fernando | 15.754 |
| San Vicente | 14.285 |
| Santa Cruz | 4.685 |
| Región 7 | 22.572 |
| Constitución | 6.417 |
| Linares | 16.155 |
| Región 10 | 24.507 |
| Castro | 7.912 |
| Osorno | 16.595 |
| Región 12 | 7.479 |
| Natales | 7.479 |
| Total general | 165.276 |

Fuente: AFP Planvital S.A.

A lo anterior se suma el cierre de los centros de servicio que ha mantenido hasta la fecha en las comunas de Calbuco, Ancud y Cauquenes, que necesariamente tendrá un impacto en la atención de sus habitantes.

Para justificar su medida, esa AFP indica que su plan estratégico contempla el refuerzo de los servicios a través de sus canales remotos: sitio web, módulos de autoatención y call center. A este respecto, se debe tener presente que el proyecto de mejora del sitio web ha sido postergado por esa Administradora en varias ocasiones y que aún este servicio está en proceso de ser mejorado; según su carta, el rediseño de la página será recién implementado el primer cuatrimestre del año 2017, proyecto que, de postergarse una vez más, pondría en riesgo la estrategia con la cual fundamenta su decisión de disminuir su oferta presencial. Se debe considerar, además, que AFP Planvital S.A. no ha desarrollado un sitio web *responsivo*, es decir, adaptado para un fácil acceso desde teléfonos móviles, medio que mayoritariamente utilizan las personas para acceder a Internet.

En tanto, en relación con su servicio de call center, se ha podido verificar que durante 2016 no se ha mantenido dentro de los estándares aceptables para este servicio, obteniendo en cuatro meses índices de tiempo de espera bajo el estándar de medición adecuado, de 80% de llamadas atendidas antes de los 20 segundos. Cabe hacer presente que este servicio, de por sí caracterizado por una alta rotación de trabajadores, tiende a incrementar su demanda ante coyunturas de impacto en la industria. Por tanto, se puede prever que un cambio en la oferta de servicios presenciales de la AFP podría tener un alto impacto en el desempeño de su call center.

El desempeño de su call center en el año 2016 se muestra en el siguiente cuadro:

| Tiempo de Espera Call Center: medición del porcentaje de llamadas atendidas antes de los 20 segundos | | | | | | | | | | | | |
|--|--------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|------------|---------|-----------|-----------|
| Año | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
| 2014 | 94,98% | 97,66% | 99,53% | 99,46% | 98,67% | 98,31% | 95,93% | 97,58% | 96,66% | 98,61% | 98,18% | 98,56% |
| 2015 | 95,74% | 97,44% | 91,98% | 94,00% | 92,23% | 93,30% | 77,46% | 89,12% | 85,89% | 80,77% | 75,93% | 86,11% |
| 2016 | 74,68% | 82,79% | 89,82% | 93,23% | 93,15% | 91,07% | 77,41% | 70,48% | 78,27% | 81,45% | 80,34% | |

Como puede apreciarse, la medida anunciada por esa Administradora afectaría a miles de usuarios, quienes se verán obligados a recorrer distancias importantes hasta otras ciudades para poder ser atendidos en forma presencial por esa AFP. Una medida de esta naturaleza tendrá un impacto significativo sobre el servicio hasta ahora prestado.

Considerando lo anterior, esta Superintendencia debe representar a AFP Planvital S.A. los efectos de su decisión respecto a la continuidad y calidad del servicio que está obligada a proveer. En efecto, la implementación de un plan estratégico basado en que la mayoría de los usuarios utilice plataformas electrónicas —que serán perfeccionadas a futuro— para comunicarse con su AFP, no garantiza la continuidad del servicio, tanto por las razones antes anotadas acerca de su funcionamiento, como por cuanto esos canales no necesariamente están al alcance de todos los afiliados o público general. Lo señalado es especialmente preocupante si se considera que un número no menor de ellos reside en lugares distantes a los puntos de atención que esa AFP mantendría, y además tendría un detrimento significativo en sus pensionados dado que éstos demandan servicios presenciales en mayor medida.

Tratándose de AFP Planvital S.A., esta situación resulta particularmente relevante, toda vez que se trata de la Administradora adjudicataria de las dos últimas licitaciones para el Servicio de Administración de Cuentas de Capitalización Individual, y que mantiene, por tanto, un grupo relevante de afiliados que se encuentra obligado a permanecer en esa AFP por un periodo de 24 meses luego de su afiliación. Las personas que se encuentran en esa condición, y que además viven en los lugares donde AFP Planvital S.A. planea cerrar sus puntos de atención, no solamente verán dificultada la posibilidad de ser atendidas presencialmente, sino que además están impedidos de optar por una AFP que sí tenga presencia en el lugar donde viven.

En este sentido, AFP Planvital S.A., más aun en su condición de adjudicataria, debe mantener un estándar de servicio de alta calidad. Valga añadir a este respecto que, al momento de participar en el proceso y adjudicarse la licitación, AFP Planvital S.A. ya contaba con una red de centros que le permitía atender directamente al público con la necesaria presencia regional. De ahí que resulte cuestionable que, con posterioridad a la adjudicación y en base a un mero plan de mejoramiento futuro de sus redes electrónicas, esa Administradora plantee una reducción de su atención presencial que además resulta significativa.

Por las consideraciones expuestas y conforme a las facultades legales de fiscalización e interpretación a que se ha hecho alusión, esta Superintendencia instruye a AFP Planvital S.A. para que se abstenga de implementar el plan de cierre de sus sucursales y centros de servicios, informado en su carta N° GG 2239, de fecha 30 de diciembre de 2016.

Saluda atentamente a usted,



OSVALDO MACÍAS MUÑOZ
Superintendente de Pensiones



ECA/RAJ/ETT/PWV/JJV/RAID

Distribución:

- Sr. Gerente General de AFP Planvital S.A.
- Intendencia de Fiscalización
- División Control de Instituciones
- Fiscalía
- Intendencia de Regulación
- División Prestaciones y Seguros
- Oficina de Partes.
- Archivo.