

2183 *02.02.2017

OFICIO ORDINARIO N°

ANT.: 1) Oficio N°478, de fecha 12 de enero de 2017.
2) Su Carta GG N°165/2017, de fecha 30 de enero de 2017.

MAT.: Reitera instrucción de 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.

DE20172787

DE: SUPERINTENDENTE DE PENSIONES (S)

A : SEÑOR GERENTE GENERAL A.F.P. PLANVITAL S.A.

Mediante su carta GG N°165/2017, de fecha 30 de enero de 2017, A.F.P. Planvital S.A. se dirigió a esta Superintendencia de Pensiones haciendo alusión al Oficio Ordinario N° 478 de 12 de enero de 2017. En dicho Oficio Ordinario, este servicio hizo ver sus reparos a un plan de reestructuración (el "Plan de Reestructuración") que la A.F.P. pretende implementar y que, de concretarse, significaría una reducción del 44% de los puntos presenciales de atención que actualmente mantiene la A.F.P. a nivel nacional, pasando de tener 41 a tan solo 22 sucursales y 1 centro de servicio en todo el país. Tal como se señaló, la medida afectaría significativamente el servicio que A.F.P. Planvital se encuentra obligada a proveer, en especial considerando que se trata de la Administradora adjudicataria de las dos últimas licitaciones para el Servicio de Administración de Cuentas de Capitalización Individual. Por esas consideraciones, en el Oficio Ordinario mencionado esta Superintendencia instruyó a la Administradora que se abstuviera de implementar el Plan de Reestructuración informado.

Al respecto, en su carta del antecedente la Administradora afirma que el Oficio Ordinario emitido por esta Superintendencia adolece de "fundamentos fácticos errados" y de "graves vicios de legalidad", vulnerando los derechos fundamentales de A.F.P. Planvital. Para sostener esto, cuestiona las facultades legales de la Superintendencia para ordenar una medida como la indicada, y señala que, incluso con el cierre de sucursales y agencias previsto, la A.F.P. cumpliría igualmente con el mínimo exigible. Adicionalmente, señala la

Administradora que las medidas consideradas en el Plan de Reestructuración no implicarían una afectación significativa del servicio, toda vez que sólo un número menor de las atenciones totales sería efectuado en forma presencial y que los canales de comunicación dispuestos por la Administradora para la atención de sus afiliados –sitio web y call center- se ajustarían a los requerimientos legales y normativos. Finalmente, A.F.P. Planvital señala que correspondería que esta Superintendencia revoque el Oficio Ordinario N° 478 de 12 de enero de 2017.

En consideración de la carta del antecedente, podemos señalar a usted lo siguiente:

I. El Oficio Ordinario del antecedente se ajusta al principio de legalidad:

Contrario a lo que afirma la Administradora, la instrucción emitida por este servicio para que A.F.P. Planvital se abstenga de implementar el Plan de Reestructuración, corresponde a una decisión adoptada por la autoridad en el marco de sus potestades y deberes constitucionales y legales.

En efecto, conforme al artículo sexto de la Constitución Política de la República, “los Órganos del Estado deben someter su acción a la Constitución y a las normas dictadas conforme a ella, y garantizar el orden institucional de la República”, mientras que el inciso primero del artículo séptimo de la carta fundamental establece que “los Órganos del Estado actúan válidamente previa investidura regular de sus integrantes, dentro de su competencia y en la forma que prescriba la ley”.

En este sentido, el oficio de la Superintendencia corresponde al ejercicio de las facultades que le competen en virtud de la ley. Particularmente, el artículo 2 del D.F.L. 101 de 1980 establece que la Superintendencia de Pensiones es “la autoridad técnica de supervigilancia y control de las Administradoras de Fondos de Pensiones” y que sus “funciones comprenderán los órdenes financiero, actuarial, jurídico y administrativo”. Por su parte, el artículo 3, letra b) del mismo cuerpo legal establece que corresponde a la Superintendencia “Fiscalizar las actuaciones de las Administradoras en sus aspectos jurídicos, administrativos y financieros”.

Adicionalmente, el artículo 94 del D.L. 3.500 de 1980 dispone en su número 2 que corresponde a la Superintendencia de Pensiones “Fiscalizar el funcionamiento de las Administradoras de Fondos de Pensiones y el otorgamiento de las prestaciones que éstas otorguen a sus afiliados, y el funcionamiento de las sociedades administradoras de carteras de recursos previsionales”, mientras que el número 3 del referido artículo 94 establece la facultad de la Superintendencia de “Fijar la interpretación de la legislación y reglamentación del Sistema, con carácter obligatorio para las Administradoras, las sociedades filiales a que se refiere el inciso duodécimo del artículo 23 y las sociedades administradoras de cartera de recursos previsionales, y dictar normas generales para su aplicación”.

Así las cosas, la dictación del oficio ordinario de la referencia se efectuó en cumplimiento del deber constitucional y legal que a la Superintendencia le corresponde de velar por el correcto funcionamiento de las administradoras de fondos de pensiones y porque los afiliados puedan ejercer sus derechos en forma adecuada. Asimismo, la medida ordenada se ajusta a las facultades de fiscalización de este servicio - particularmente en lo que dice relación con el servicio que las Administradoras están obligadas a prestar- y tiene, por lo tanto, efectos vinculantes para esa Administradora en cuanto entidad fiscalizada.

II. El Plan de Reestructuración afectaría significativamente a los afiliados:

Contrario a lo que se señala en varios puntos de su carta, esta Superintendencia considera que el Plan de Reestructuración afectaría de manera significativa a un número considerable de afiliados de A.F.P. Planvital.

En primer término, con respecto a lo afirmado por esa Administradora en el punto 22 de su carta -en el sentido de que los afiliados de A.F.P. Planvital insatisfechos con la decisión del cierre de las agencias y centros de servicios *"pueden perfectamente afiliarse a otra A.F.P. que tenga sucursal en su respectiva localidad"*- cabe precisar que los afiliados que pertenecen a la cartera licitada a su Administradora están impedidos de ejecutar tal acción, y que un número no menor de ellos residen en lugares donde A.F.P. Planvital pretende cerrar agencias. En efecto, el número total de afiliados incluidos en la cartera de licitación, a diciembre de 2016 que contaban con 24 meses o menos de afiliación al sistema, fue de 613.044, y de ellos 40.857 residen en las localidades que se verían afectadas en caso de materializarse el Plan de Reestructuración. Es decir, un 6,7% de los afiliados de A.F.P. Planvital que son parte de la cartera licitada residen en las comunas cuyas agencias se pretende cerrar y no tienen la opción de incorporarse a otra A.F.P. ya que se encuentran obligados a permanecer en la Administradora a lo menos 24 meses desde su afiliación.

Asimismo, en el número 23 de su carta, indica que aproximadamente el 98% de los servicios efectivamente prestados en las sucursales y centros de servicios que serán cerrados, pueden ser realizados de forma remota. A este respecto, se debe considerar que los trámites de pensión y los asociados a la tramitación de ésta, no pueden ser efectuados por los afiliados de manera remota o no presencial, y que los mismos son un número considerable dentro del total de trámites. Es así como del análisis de la información que registra esta Superintendencia, correspondiente al período enero a diciembre de 2016, A.F.P. Planvital efectuó 53.633 atenciones para trámites de pensión, de las cuales el 18,3% las realizó en los puntos de atención presencial que se cerrarían con el Plan de Reestructuración.

Por las consideraciones expuestas, esta Superintendencia reafirma lo sostenido en el oficio ordinario N° 478 de 12 de enero de 2017, instruyéndose a A.F.P. Planvital que se abstenga de implementar el Plan de Reestructuración informado en su carta del antecedente.

Saluda atentamente a usted,


JM/VMBR

Distribución:

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


ANDRÉS CULAGOVSKI RUBIO
Superintendente de Pensiones Subrogante

