



OFICIO ORDINARIO N° 1068

Santiago, 19 de Enero de 2023

MATERIA

Instruye pago de aporte adicional en caso que indica.

IDENTIFICACIÓN INTERNA: **OF-FIS-23-406**

DESTINOS

AFP Habitat S.A.
cc: Recurrente

TEMA: Calificación de Invalidez (AFP) (cod:126)

OSVALDO MACÍAS MUÑOZ
SUPERINTENDENTE DE PENSIONES



500056523

Verifique documento en <https://www.spensiones.cl/apps/certificados/vOficio.php>

OFICIO ORDINARIO

- ANT.:** 1) Consulta web de fecha 20 de julio de 2022, de [REDACTED]
- [REDACTED]
- 2) Oficio Ordinario N° 14.970 de esta Superintendencia, de fecha 3 de agosto de 2022.
- 3) Correos electrónicos de la recurrente, [REDACTED] acompañando documentación, de fechas 4 y 6 de agosto de 2022.
- 4) Carta CE 23023 de AFP Habitat S.A., de fecha 12 de agosto de 2022.
- 5) Presentación de la recurrente de fecha 18 de octubre de 2022.
- 6) Aplicativo Presidencial, Memorandum INPR2022-35091 del Jefe del Dpto. de Gestión Ciudadana de la Presidencia de la República, de fecha 13 de diciembre de 2022.

MAT.: Instruye pago de aporte adicional.

DE: SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

A: SEÑOR GERENTE GENERAL AFP HABITAT S.A.

Mediante la consulta web singularizada en el número 1 de antecedentes, la señora [REDACTED], cónyuge sobreviviente del afiliado a esa Administradora, señor [REDACTED], presentó un reclamo en contra de AFP Habitat S.A.

Según señala en su presentación, la incorrecta asesoría que recibió su cónyuge de una ejecutiva de AFP Habitat S.A. cuando solicitó pensionarse, de su médico tratante y de un asesor previsional, lo llevó a solicitar una pensión por invalidez normal, entendiendo que se trataba de la pensión para enfermo terminal. Debido a su grave estado de salud, el afiliado falleció durante la tramitación de la pensión de invalidez, previo a que el dictamen que lo declaró inválido total

quedase ejecutoriado, perdiendo así el derecho a recibir el aporte adicional.

En virtud de los antecedentes que expuso, la reclamante solicitó que el dictamen de invalidez del señor ██████ se entienda acogido a la Ley N° 21.309 de Enfermos Terminales.

Con el fin de atender el reclamo de la recurrente, se ofició a esa AFP a fin de que informara sobre las gestiones realizadas en el caso del señor ██████. Al respecto, AFP Habitat S.A., mediante la carta indicada en el número 4 de antecedentes, informó sobre las consultas efectuadas y los beneficios solicitados ante esa Administradora.

De los antecedentes proporcionados por AFP Habitat S.A., se puede establecer el siguiente cronograma de hechos:

- 08.04.2022: El ██████ solicitó ser atendido vía remota para iniciar el trámite de pensión en calidad de enfermo terminal.
- 12.04.2022: Una ejecutiva del afiliado lo contactó telefónicamente e iniciaron por esta vía el ingreso de la solicitud de pensión en calidad de enfermo terminal. Sin embargo, puesto que el afiliado no disponía de la documentación necesaria para continuar el trámite, como el certificado médico, entre otros, se postergó el ingreso de la solicitud.
- 17.05.2022: El afiliado solicitó una pensión de invalidez normal a través de un asesor previsional.
- 01.06.2022: la CMR emitió el dictamen en virtud del cual se determina una invalidez total definitiva del trabajador, con un 89% de incapacidad.
- 30.06.2022 Falleció el señor ██████ en fecha previa a que quedara ejecutoriado el dictamen que le concedía invalidez total definitiva.

También de la carta remitida por esa AFP, cabe destacar las siguientes afirmaciones:

“2. Se verificó que el afiliado el 8 de abril de 2022, solicitó ser atendido vía remota para iniciar trámite de pensión. El día 12 del mismo mes fue contactado por la ejecutiva de servicio ██████ con quien inició el trámite de Pensión Anticipada de Enfermo Terminal, sin embargo, este no fue ingresado al sistema por falta de documentación establecida en la normativa. Se adjunta grabación. No se observan otras comunicaciones con el afiliado.” (énfasis agregado).

“3. No se evidencian registros de contacto por parte del afiliado o de los involucrados con el Contact Center de la Administradora.

f) De acuerdo a lo indicado en el punto e) 1. anterior, se inició el trámite de Pensión Anticipada de Enfermo Terminal, sin embargo, no se pudo continuar gestionándolo por falta de documentación que debía ser aportada por el afiliado.”

Por otra parte, la AFP acompañó la grabación de la comunicación telefónica que el día 12 de abril de 2022 sostuvo la ejecutiva de esa AFP, ██████ con el afiliado a requerimiento de éste para tramitar su pensión. En el minuto 03:58 al 04:26 de la

comunicación, se registra el siguiente diálogo:

Ejecutiva: “Don [REDACTED] autoriza a [REDACTED] ejecutiva de servicio de AFP Habitat para que de inicio a la **pensión de invalidez de enfermos terminales** según los protocolos autorizados por la Superintendencia, quedando esta grabación como el respaldo de la pensión realizada.

Don [REDACTED] ¿me autoriza para hacer este trámite vía teléfono?”

Afiliado: “Sí”.

Más adelante, entre el minuto 05:23 y el 06:30 de la grabación, la ejecutiva consulta al afiliado si tiene todos los documentos para realizar el trámite de pensión. El afiliado responde que no y no sabe cuáles son, por lo que la ejecutiva le indica de qué se trata. Pese a la respuesta del afiliado, la ejecutiva continua el procedimiento, solicitando datos al señor [REDACTED] durante otros 30 minutos para finalmente indicarle que no puede continuar con el ingreso de la solicitud por la falta de la documentación necesaria y que la información proporcionada por el afiliado no podía ser guardada (minuto 32:00 al 36:33).

Finalmente, la ejecutiva señala al afiliado que ella podría llamarlo nuevamente cuando él ya disponga de la documentación necesaria para ingresar su solicitud de pensión de enfermo terminal, con el objeto de guiarlo en el proceso en la página web. Ambos acuerdan que la ejecutiva lo llamaría nuevamente el martes de la semana siguiente, esto es, el día 19 de abril (minuto 37:37 al 39:14 de la grabación). Sin embargo, la comunicación nunca se concretó, tal como señala el informe de esa AFP, el que indica que el trabajador sólo fue contactado telefónicamente el día 12 de abril.

Con respecto a las afirmaciones de esa AFP así como el registro de audio acompañado, debe hacerse presente que el Libro II, Título I, Letra D.1, Capítulo II del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, en su número 1. señala que **“Al momento de dar inicio a la solicitud del beneficio, por cualquiera de los canales de servicio de la AFP, la Administradora deberá informar al solicitante, que previo al ingreso de su solicitud, debe contactar a su médico tratante para solicitarle que lo acredite como enfermo terminal mediante el certificado que se señala más adelante en este número, cuyo formato se encuentra incluido en el Anexo 2.”** (énfasis agregado).

Por otra parte, de la serie de antecedentes acompañados por la recurrente, debe destacarse el correo electrónico enviado por el señor [REDACTED] a la ejecutiva de AFP Habitat S.A., señorita [REDACTED], el día 2 de noviembre de 2021, mediante el cual el afiliado consultó por **“...la jubilación por incapacidad (enfermedad, Cáncer metastásico) cuáles serían los requisitos. Llevo 5 meses de quimioterapia, cuanto se demora el trámite?Cuál es la pensión que podría tener, gracias por tu ayuda.”** (énfasis agregado).

En respuesta a su consulta, el mismo día 2 de noviembre de 2021 la ejecutiva de esa AFP respondió lo siguiente:

“Hola [REDACTED]
Cuando inicias el trámite de pensión debes escoger la modalidad en que recibirás tu pensión y con eso, la institución que pagará tu jubilación. La modalidad de pensión varía según tus necesidades personales y familiares. Dependiendo de tu elección, pues acceder a 4 distintas modalidades de retiro:
1. Retiro programado.
2. Renta vitalicia inmediata.
3. Renta temporal con renta vitalicia diferida.
4. Renta vitalicia inmediata con retiro programado.”

Luego, añadió la definición de retiro programado, indicación de cálculo del Capital Necesario Unitario e indicó quiénes son beneficiarios de pensión de sobrevivencia. En síntesis, la ejecutiva de AFP Habitat S.A., habiendo sido consultada expresamente por los requisitos para pensionarse por incapacidad, considerando que tenía un cáncer metastásico, entregó al interesado como única respuesta un listado de modalidades de pensión y ninguna referencia al procedimiento para pensionarse como enfermo terminal.

Con respecto a la asesoría brindada al afiliado, debe tenerse presente que el mencionado Libro II, Título I, Letra D.1, Capítulo II, número 1, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, señala que “La solicitud también podrá ser recibida a través del **Contact Center** de la AFP, para lo cual **la AFP deberá contar con ejecutivos especializados de asistencia** que acompañen al afiliado o pensionado en todo el proceso de ingreso de la solicitud y acreditación de su condición.” (énfasis agregado).

El último párrafo del citado número 1, por su parte, establece que “Cualquiera sea el canal por el que el afiliado o pensionado ingrese la solicitud, **la AFP deberá proporcionarle información escrita acerca de la ruta del trámite, incluyendo sus principales hitos y plazos establecidos, destacando especialmente aquéllos en que el afiliado o pensionado deberá ejercer sus opciones. La entrega de la comunicación debe ser efectuada por medios verificables.**” (énfasis agregado).

Tanto del tenor del correo electrónico referido como de la comunicación telefónica sostenida entre el afiliado y la ejecutiva de AFP Habitat S.A. al momento de tramitar la pensión de enfermo terminal, queda en evidencia que ambas ejecutivas no solo no proporcionaron la información suficiente, adecuada ni de manera oportuna al afiliado, sino que además, incumplieron con el deber de acompañamiento durante el proceso de acreditación de su condición. Ello, se vio acentuado por el hecho que el afiliado tampoco recibió la información y documentación necesaria, tanto de su médico oncólogo tratante- que en definitiva emitió un certificado médico y no la certificación de enfermo terminal-, como de la asesora previsional que había contratado, que le entregó información respecto de la pensión por causal de invalidez.

Conforme con lo anterior, se ha constatado que la equívoca y errada información proporcionada por esa Administradora, tanto al inicio del proceso de solicitud de pensión de enfermo terminal, como también la falta de efectiva asistencia y acompañamiento en el transcurso del mismo- unida a la mala gestión del médico tratante y de la asesora previsional- provocaron que por motivos ajenos a la voluntad y responsabilidad del afiliado, su pensión no fuese tramitada con la celeridad que correspondía al caso, al no quedar sujeto al procedimiento dispuesto en la ley N° 21.309 para enfermos terminales. Como consecuencia, no se aplicó el procedimiento abreviado que correspondía a su calificación de invalidez, sino el procedimiento regular que terminó tan solo cinco días después de su fallecimiento.

En este punto debe considerarse que a la fecha de su fallecimiento, el afiliado ya había sido declarado inválido total -mediante dictamen de 1 de junio de 2022- y que la fecha máxima de apelación del respectivo dictamen venció 5 días después de su muerte, esto es, el 5 de julio de 2022. Sin embargo, la falta de una correcta y oportuna información, como también de acompañamiento en el proceso y adecuada asesoría, no deben afectar ni menos privar al afiliado de su derecho a tener cobertura del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia. Ello, teniendo presente además, que su fallecimiento se produjo precisamente por las patologías que originaron su invalidez que, por motivos obvios, correspondían a mucho más que las 2/3 de su capacidad laboral.

Asimismo, debe tenerse presente que, pese a estar en conocimiento del fallecimiento del afiliado, esa Administradora no comunicó tal información a la Comisión Médica Regional Santiago Centro, por lo que ésta, en desconocimiento de tal antecedente, con fecha 5 de julio de 2022 declaró ejecutoriado el dictamen N°016.5550/2022 que reconoció la invalidez total definitiva del señor [REDACTED] a contar del 17 de mayo de 2022. Se acompaña copia del dictamen respectivo.

Este hecho demuestra que la compañía aseguradora no presentó apelación ni reclamo alguno contra el dictamen de invalidez del señor [REDACTED] dentro del plazo que la ley le concede para presentar su oposición a lo resuelto.

Habida consideración de los hechos expuestos y la normativa aplicable, esta Superintendencia estima que corresponde considerar, para todos los efectos previsionales, que el señor [REDACTED] falleció teniendo la calidad de inválido total definitivo. Ello, por cuanto, tal como se expresó precedentemente, la deficiente información, acompañamiento en el proceso y mala asesoría recibida por el afiliado, por motivos ajenos a su voluntad y responsabilidad, impidieron que su pensión fuese tramitada con la celeridad que correspondía al caso, al no quedar sujeto al procedimiento dispuesto en la ley N° 21.309 para enfermos terminales, pero tales hechos no pueden privarle de su legítimo derecho a tener la cobertura del seguro de invalidez y sobrevivencia.

Por tanto, y estando el dictamen de invalidez ejecutoriado con fecha 5 de julio de 2022, se instruye a esa Administradora comunicar a la aseguradora respectiva lo resuelto, a fin de que

proceda a pagar el aporte adicional que corresponde al afiliado en su calidad de invalido total, quien falleció estando activo y cubierto por el seguro.

Saluda atentamente a usted,

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

NAG/CCC

Distribución:

- Sr. Gerente General AFC Habitat S.A.
Adj. Copia de Dictamen CMR Stgo Centro
- Sra. [REDACTED]
- División Prestaciones y Seguros
- División Comisiones Médicas y Ergonómica
- Intendencia de Fiscalización
- Fiscalía
- Oficina de Partes/Archivo