

Superintendencia de Pensiones sanciona a AFP Modelo con 3.500 UF por deficiente implementación de retiro de fondos y a AFP Habitat con 2.000 UF por contenido de cartas enviadas a afiliados

La autoridad informó a las administradoras de sus multas durante la jornada de ayer, las cuales pueden ser impugnadas administrativa y judicialmente.

Sin perjuicio de lo anterior, la Superintendencia continúa la supervisión del proceso de retiro de fondos.

Santiago, 08/10/2020.-

Luego de concluir el proceso administrativo sancionador respecto de las administradoras de fondos de pensiones (AFP) por su actuación en el marco de la discusión legislativa y el proceso de retiro de fondos de pensiones autorizado por la reforma constitucional, la Superintendencia de Pensiones (SP) notificó ayer de sanciones de multas por 3.500 Unidades de Fomento (UF) a AFP Modelo y de 2.000 UF a AFP Habitat.

En el caso de AFP Modelo, la multa se aplicó por prestar un servicio web deficiente y demoroso que afectó el oportuno y debido ingreso, así como la tramitación de solicitudes de retiro de fondos de pensiones de sus afiliados.

Respecto de la sanción a AFP Habitat, la Superintendencia concluyó que la administradora excedió su giro exclusivo al enviar una carta a sus afiliados que contenía opiniones improcedentes respecto del entonces proyecto de ley de reforma constitucional que se discutía en el Congreso, conducta con la cual infringió el inciso primero del artículo 23 del Decreto Ley 3.500.

Según la Ley de Bases de Procedimiento Administrativo, desde la fecha de notificación de las sanciones las administradoras tienen un plazo de cinco días hábiles para presentar un recurso de reposición administrativa ante la Superintendencia. En tanto, el DL 3.000 establece 15 días hábiles para interponer un recurso de reclamación de ilegalidad ante la Corte de Apelaciones de Santiago.

Fundamentos de la sanción a AFP Modelo

La sanción en contra de AFP Modelo se resolvió en función de los problemas presentados durante la implementación de la reforma constitucional que permite el retiro de fondos, dificultades que son consecuencia del incumplimiento de instrucciones dictadas por la Superintendencia. Además, incurrió en una conducta omisiva durante la primera etapa de implementación del mismo.

Tras la fiscalización, se constataron una serie de infracciones por parte de AFP Modelo en las siguientes materias:

- a) Sobre el inciso quinto del artículo único de la Ley N° 21.248, sobre reforma constitucional de retiro de fondos y las instrucciones particulares emitidas por la SP 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 SP. Por ejemplo, exigir la presentación de fotografías de la cédula de identidad y, con esto, entorpecer el proceso de solicitud de retiro en perjuicio de los afiliados.
- 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 tanto de las solicitudes de retiro como de 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 la información estadística sobre las solicitudes de retiro en el tiempo y forma establecidos.
- d) La notificación errónea a algunos afiliados, señalándoles que no correspondía autorizar su solicitud de retiro por retenciones judiciales, pese a que no estaba reportado en el archivo de medidas cautelares informadas por el Poder Judicial.
- e) Informar erróneamente a sus afiliados el monto del retiro que podían realizar en los casos de quienes tienen 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.

Fundamentos de la sanción a AFP Habitat

En el caso de AFP Habitat, la Superintendencia resolvió la sanción con motivo del tenor y contenido de las cartas que la administradora envió a sus afiliados el 8 de julio de 2020, en las que manifestó su opinión del entonces proyecto de reforma constitucional que se discutía en el Congreso.

A partir de la fiscalización, se constataron tres infracciones por parte de la administradora.

- 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 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 esas personas para fines distintos para 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.