



## CIRCULAR N° 1522

**VISTOS:** Las facultades que los N°s 1 y 7 del artículo 47 de la Ley N° 20.255, el D.L. N° 3.500, de 1980 y el D.F.L. N° 101, de 1980, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, a confieren esta Superintendencia y en virtud de lo dispuesto en el artículo 39 del citado decreto ley, se imparten las siguientes instrucciones de cumplimiento obligatorio para todas las Administradoras de Fondos de Pensiones

**REF:** Perjuicios causados a los afiliados en sus cuentas de capitalización individual por no cumplimiento oportuno de las obligaciones legales de las A.F.P. o de las instrucciones impartidas por aquéllos, derivado de hechos u omisiones imputables a la respectiva Administradora. Instruye procedimiento para efectuar la reclamación y determinar la pérdida de rentabilidad.

## **I. INTRODUCCIÓN.**

El artículo 39 del D.L. N° 3.500, de 1980, reemplazado por el artículo 91 N° 27 de la Ley N° 20.255, dispone que las Administradoras serán responsables por los perjuicios causados a los afiliados en sus cuentas de capitalización individual producto del no cumplimiento oportuno de sus obligaciones, así como de las instrucciones dadas por el afiliado en el ejercicio de los derechos que le confiere el decreto ley antes citado.

Se entenderá que existe responsabilidad de la Administradora cuando el no cumplimiento oportuno de sus obligaciones o de las instrucciones de sus afiliados sea consecuencia de un hecho u omisión imputable a ésta. Esta responsabilidad recaerá asimismo en la Administradora por los hechos u omisiones imputables al subcontratista.

Una vez acreditado el incumplimiento por hecho u omisión imputable de la Administradora o de sus subcontratistas, y establecida la pérdida de rentabilidad en alguna de las cuentas de capitalización individual del afiliado, la A.F.P. deberá efectuar la compensación correspondiente, pudiendo esta Superintendencia, en caso contrario, ordenar la restitución de dicha pérdida.

La reparación de los perjuicios causados sólo consistirá en la compensación de la pérdida de rentabilidad, no pudiendo esta Superintendencia ordenar ningún otro pago por dicho concepto.

Para efectos de la presente circular se entenderá como cuentas de capitalización individual la cuenta de capitalización individual de cotizaciones obligatorias, la cuenta de capitalización individual de cotizaciones voluntarias, la cuenta de capitalización de depósitos convenidos, la cuenta de capitalización individual de afiliado voluntario, la cuenta de ahorro previsional voluntario colectivo, la cuenta de ahorro voluntario y la cuenta de ahorro de indemnización.

## **II. CAUSALES QUE HACEN PROCEDENTE LA COMPENSACIÓN.**

Procederá efectuar la compensación y siempre que se haya producido pérdida de rentabilidad en las respectivas cuentas de capitalización individual de un afiliado, en los siguientes casos:

1. No efectuar el traspaso del afiliado a la Administradora seleccionada por éste, dentro del plazo normado en la Circular *de Administración de Cuentas Personales*, de este Organismo, excepto que ello se deba a causas establecidas en dicha Circular y que facultan a la Administradora para no realizarlo.

2. No efectuar el cambio de Tipo de Fondos o la distribución de saldos, según la opción manifestada por el afiliado, o bien, la asignación de Fondos por cambio étéreo, en los plazos normados en la Circular *de Administración de Cuentas Personales*, de esta Superintendencia, salvo que ello se deba a causas establecidas en dicha Circular y que facultan a la Administradora para no efectuarlo.
3. No acreditar en las respectivas cuentas de capitalización individual del afiliado, las cotizaciones, depósitos y aportes recibidos por la Administradora, dentro de los plazos establecidos en la Circular *de Administración de Cuentas Personales*, de este Organismo.
4. Registrar indebidamente en Rezagos o en pasivo exigible en el Fondo Tipo C, las cotizaciones, depósitos y aportes recibidos por la Administradora, aún cuando se disponga de toda la documentación de respaldo y que en la planilla de pago se detalle correctamente toda la información de los trabajadores afectados.
5. No traspasar cotizaciones rezagadas a otras AFP en los plazos establecidos en la normativa vigente.
6. No efectuar el cobro del Bono de Reconocimiento cumplida la causal legal de liquidación, dentro del plazo y en la forma establecida en la Circular referida al *Bono de Reconocimiento y complemento*.
7. Enterar el Aporte Adicional fuera de los plazos estipulados en la Circular N° 1302, de esta Superintendencia o la que la reemplace o modifique en el futuro.
8. Cualquier otro hecho u omisión que a juicio de la Superintendencia constituya un cumplimiento inoportuno de las obligaciones de la Administradora o de las instrucciones impartidas por el afiliado, que sea imputable a ésta o a sus subcontratistas y produzca pérdida efectiva de rentabilidad en alguna de las cuentas del afiliado.

## **PROCEDIMIENTO.**

Para determinar la existencia o no de pérdida de rentabilidad, y su respectiva compensación en los casos que corresponda, se establecen los siguientes mecanismos:

1. Que el afiliado suscriba un reclamo ante la Administradora, de acuerdo a los procedimientos establecidos en la Circular de *Reclamos* de esta Superintendencia, explicitando en él la acción u omisión que en su concepto constituye un incumplimiento de las obligaciones de la AFP o de sus instrucciones, adjuntando a dicho reclamo copia de la documentación que

sustente el incumplimiento invocado, como por ejemplo, la copia del afiliado del formulario denominado *Cambio de Fondo de Pensiones*, en caso de un cambio no materializado o materializado en forma incorrecta. Aquellos reclamos que esta Superintendencia remita a las Administradoras para su solución, deberán ser considerados como si el afiliado los hubiese realizado directamente en la AFP. En la solución de estos últimos la Administradora no deberá hacer referencia a este Organismo Contralor en las respectivas comunicaciones al reclamante o a los trabajadores.

2. Que la Administradora suscriba un autoreclamo, de acuerdo a los procedimientos establecidos en la Circular de *Reclamos* de esta Superintendencia, en aquellos casos en que producto de sus propias revisiones determine que se debe realizar una compensación en las cuentas individuales por pérdida de rentabilidad.
3. Que producto de revisiones o fiscalizaciones, esta Superintendencia detecte la existencia de perjuicios a las cuentas de capitalización individual de sus afiliados, comunicándoselo así a la AFP, la que deberá suscribir un autoreclamo, de acuerdo a los procedimientos establecidos en la Circular de *Reclamos* de esta Superintendencia, para determinar el monto por pérdida de rentabilidad y su compensación en las cuentas individuales de capitalización.

La circunstancia de no contar el afiliado con copia de la documentación en que se funda el reclamo no será impedimento para su recepción, pero constituirá un elemento determinante al momento de resolverlo en caso de no aportarse ningún otro medio de prueba y no existir tampoco, copia de dicha documentación en la Administradora.

Las Administradoras deberán registrar este tipo de reclamo con un código especial que permita fácilmente su identificación y control. Además, deberán incluir en el respectivo folleto informativo la información relativa a este tipo de reclamo o bien complementarlo con otro documento.

Recibido el reclamo, la Administradora contará con un plazo de diez días hábiles para emitir su dictamen, disponiendo la compensación por pérdida de rentabilidad, si así fuera procedente, o su rechazo. En este último caso el dictamen debe ser fundado. En aquellos casos en que se requiera información de terceros o de otra Administradora, se otorgará un plazo adicional de cinco días hábiles para dictaminar la solución del reclamo, contado desde que se reciben los correspondientes antecedentes. Las Administradoras deberán responder los requerimientos antes aludidos dentro del plazo de tres días hábiles desde que se efectúe.

Una vez dictaminado el reclamo la Administradora deberá ejecutar la solución, en los casos que corresponda, dentro del plazo de 3 días hábiles contado desde la fecha de emisión del dictamen. Además, dentro del mismo plazo se deberá notificar al afiliado el dictamen de solución del reclamo, mediante carta certificada dirigida a su

domicilio, sin perjuicio de poder notificársele de su emisión por comunicación efectuada a su correo electrónico, si así lo hubiese solicitado el interesado. En esta comunicación se deberá informar, de ser procedente, el monto en pesos de la compensación y la fecha en que se abonó en la respectiva cuenta de capitalización individual del afiliado.

En los casos en que la pérdida de rentabilidad se deba a un hecho u omisión imputable a una Administradora distinta de aquella en la que el afiliado mantiene sus cuentas de capitalización individual, corresponderá a esta última efectuar la respectiva compensación, pudiendo luego requerir de la Administradora responsable el reembolso de lo pagado.

### **III. FORMA DE DETERMINAR LA PÉRDIDA DE RENTABILIDAD.**

La Administradora deberá aplicar el siguiente procedimiento para el cálculo de la pérdida de rentabilidad originada por la acción u omisión que constituyó un incumplimiento de las obligaciones legales de la AFP o de las instrucciones impartidas por el afiliado:

1. Se deberá determinar el saldo en cuotas correcto de la cuenta de capitalización individual afectada considerando las operaciones omitidas o corrigiendo aquellas erróneas a la fecha del análisis del reclamo, utilizando para la conversión de los montos en pesos a cuotas el valor cuota de cierre del Tipo de Fondo respectivo, de acuerdo a las instrucciones establecidas en la normativa vigente para cada caso.
2. La diferencia positiva que se obtenga de restar al saldo en cuotas obtenido en función del número anterior, al saldo en cuotas vigente a la fecha del análisis, corresponderá al monto en cuotas que deberá compensar la Administradora por concepto de pérdida de rentabilidad, el que deberá registrarse como movimiento de ajuste en la respectiva cuenta de capitalización individual. Cuando el resultado de la operación anterior sea cero o una cifra negativa, no corresponderá ningún tipo de compensación y de ajuste.
3. El aporte por pérdida de rentabilidad deberá determinarse en función del valor cuota de cierre del día anterior al del financiamiento, debiendo registrarse con cargo a la cuenta *Recaudación clasificada*, subcuenta *Recaudación de aportes regularizadores de la administradora*, del respectivo Fondo de Pensiones, para luego traspasarse a la cuenta *Recaudación en proceso de acreditación*, generando las cuotas correspondientes con aplicación del valor cuota de cierre antes señalado, debiendo efectuarse en forma simultánea su abono en la respectiva cuenta de capitalización individual.

#### IV. RECLAMACIÓN.

El afiliado podrá reclamar ante esta Superintendencia de la solución dictaminada por la Administradora. La Superintendencia resolverá previo informe de la Administradora, al que deberán adjuntarse todos los antecedentes en que fundamente sus descargos.

En caso de ordenarse la compensación, la Administradora podrá reclamar de la resolución adoptada por esta Superintendencia en la forma establecida en los incisos segundo y siguientes del N° 8 del artículo 94 del D.L. N° 3.500.

#### V. PRESCRIPCIÓN

Los afiliados podrán reclamar del no cumplimiento oportuno de las obligaciones legales impuestas a las Administradoras o de las instrucciones que ellos les hubieran impartido en el ejercicio de los derechos que les otorga el D.L. N° 3.500, dentro del plazo de cinco años contado desde que tomaron conocimiento del hecho u omisión que, a su juicio, constituye un incumplimiento.

Para los efectos señalados en el párrafo anterior y respecto de los antecedentes que ellas consignan, las cartolas cuatrimestrales se entenderán notificadas a los afiliados a contar del quinto día hábil siguiente al de su recepción en la oficina de correos correspondiente o desde su remisión por correo electrónico.

VII. La presente Circular entrará en vigencia a contar del 1 de octubre de 2008.



**SOLANGEA M. BERSTEIN JÁUREGUI**  
Superintendente de Pensiones

Santiago, 23 de julio de 2008.