

RESOLUCIÓN ^{FIS}

N° 56

24 de Julio de 2017



RESOLUCION N°

VISTOS: a) Las facultades que la Ley confiere a esta Superintendencia, especialmente las contenidas en los N°s 2, 8 y 16 del artículo 94 del D.L. N° 3.500, de 1980; en los N°s 1, 7, 8 y 10 del artículo 47 de la ley N° 20.255; en el inciso cuarto del artículo 52 del Decreto Supremo N° 57, de 1990, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que contiene su Reglamento y en los artículos 3°, letras b) e i) y 7° letra K) y 17 y siguientes del D.F.L. N° 101, de 1980, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; c) Lo dispuesto en el artículo 23 del D.L. N° 3.500, de 1980; d) Lo prescrito en la Ley 19.628; e) Las instrucciones contenidas en el Libro V, Título V, Letra A. (Contratación de Servicios por las Administradoras de Fondos de Pensiones), Capítulo III; en el Capítulo IV en sus N°s 2 y 3, y en la letra e) del N° 1 del Capítulo V, todas del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones de esta Superintendencia; f) Lo señalado en el Oficio Ord. N° 30.624, de 30 de noviembre de 2016 y en el Oficio Reservado N° 2678, de 8 de febrero de 2017, ambos de esta Superintendencia; g) Las cartas de A.F.P. Habitat S.A. N° CE9762, de 5 de diciembre de 2016 y GG 107/2017, de 23 de febrero de 2017; h) Lo dispuesto en la Nota Interna CON/DSTS-215, de la División Control de Instituciones, de fecha 22 de diciembre de 2016, dirigida al Sr. Fiscal de esta Superintendencia, y

CONSIDERANDO:

- 1.- Que los incisos vigésimo tercero, vigésimo cuarto y vigésimo quinto del artículo 23 del DL N° 3.500 de 1980 disponen:

“Los contratos que celebren las Administradoras de Fondos de Pensiones para la prestación de servicios relacionados con el giro de aquélla, deberán ceñirse a lo que establezca la Superintendencia mediante norma de carácter general. En dicha norma se establecerá a lo menos, el contenido mínimo de los contratos, la regulación para la subcontratación con partes relacionadas y los requerimientos de resguardo de la información a que tenga acceso el prestador del servicio con ocasión del contrato. La mencionada norma comprenderá, al menos, la subcontratación con entidades públicas o privadas de la administración de cuentas individuales; la administración de cartera de los recursos que componen el Fondo de Pensiones de acuerdo a lo señalado en el artículo 23 bis; los servicios de información y atención de consultas referidas al funcionamiento del Sistema de

Pensiones; la recepción de solicitudes de pensión y su remisión a la Administradora para el trámite correspondiente, y la recepción y transmisión de la información a que se refieren las letras a) y c) del inciso octavo del artículo 61 bis de esta ley.

Las Administradoras siempre serán responsables de las funciones que subcontraten, debiendo ejercer permanentemente un control sobre ellas. Dichos servicios deberán cumplir con los mismos estándares de calidad exigidos a las Administradoras.

Los contratos que celebren las Administradoras para la prestación de servicios relacionados con el giro de aquélla, deberán contemplar disposiciones por medio de las cuales el proveedor declare conocer la normativa que las regula, como asimismo, se comprometa a aplicarla permanentemente. Adicionalmente, deberán contener disposiciones que permitan a la Superintendencia ejercer sus facultades fiscalizadoras, en los términos establecidos en el N° 16 del artículo 94;

- 2.- Que el Libro V, Título V, Letra A. (Contratación de Servicios por las Administradoras de Fondos de Pensiones), Capítulo III, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, dispone lo siguiente:

- 1. Las Administradoras podrán subcontratar funciones, servicios o actividades con entidades públicas o privadas, relacionadas o no.*
- 2. Las Administradoras son legalmente responsables por las funciones, servicios o actividades que subcontraten, debiendo ejercer un control permanente sobre ellas. Dichas funciones, servicios o actividades deberán cumplir con los mismos estándares de calidad exigidos a las Administradoras. El hecho que las funciones sean ejecutadas por un prestador de servicios, no delimitará la responsabilidad de la Administradora respecto de las obligaciones que el D.L. N° 3.500 y la normativa legal y reglamentaria que le sea aplicable, le imponen respecto de los afiliados y esta Superintendencia.*
- 3. La responsabilidad de controlar las funciones que se deleguen será de la Administradora que encarga el servicio;*

En el Capítulo IV dispone en sus N°s 2 y 3 lo siguiente:

“2. Las Administradoras deberán evaluar el impacto operacional al subcontratar una función crítica e identificar los riesgos implícitos a esta actividad, además, de establecer los controles necesarios para mitigar los riesgos asociados....

3. Las Administradoras deberán ejercer controles permanentes sobre el proveedor y monitorear constantemente la calidad del servicio otorgado por



éste, debiendo asegurar que los niveles de confianza de los procesos que desarrolla la empresa prestadora del servicio son adecuados y cuentan con una sólida estructura de control interno."

Finalmente la letra f) del N° 1 del Capítulo V califica como función crítica la contratación de servicios para el tratamiento de datos.

- 3.- Que la Ley 19.628 (sobre protección de la vida privada) dispone en las letras c), f) y o) de su artículo 2° lo que se entiende por transmisión de datos, datos personales y tratamiento de datos, en los siguientes términos:

"c) Comunicación o transmisión de datos, dar a conocer de cualquier forma los datos de carácter personal a personas distintas del titular, sean determinadas o indeterminadas.

f) Datos de carácter personal o datos personales, los relativos a cualquier información concerniente a personas naturales, identificadas o identificables.

o) Tratamiento de datos, cualquier operación o complejo de operaciones o procedimientos técnicos, de carácter automatizado o no, que permitan recolectar, almacenar, grabar, organizar, elaborar, seleccionar, extraer, confrontar, interconectar, disociar, comunicar, ceder, transferir, transmitir o cancelar datos de carácter personal, o utilizarlos en cualquier otra forma;"

- 4.- Que los tres primeros incisos del artículo 4° de la Ley 19.628, prescriben:

"Artículo 4°.- El tratamiento de los datos personales sólo puede efectuarse cuando esta ley u otras disposiciones legales lo autoricen o el titular consienta expresamente en ello.

La persona que autoriza debe ser debidamente informada respecto del propósito del almacenamiento de sus datos personales y su posible comunicación al público.

La autorización debe constar por escrito";

- 5.- Que mediante Oficio Ord. N° 30.624, de 2016, que se consigna en la letra d) de los vistos, y con motivo de reclamos presentados por afiliados de esa administradora, se le requirió informe en relación a los correos electrónicos que con fecha 30 de noviembre de 2016, remitió a sus afiliados que mantienen cuenta de ahorro voluntario adjuntando un archivo en formato PDF correspondiente al denominado Preinforme Tributario Cuenta 2, el que contenía información de una persona distinta del destinatario del correo electrónico;

- 6.- Que dicho preinforme tributario contenía datos de carácter personal como son: el nombre, el RUT, la dirección y los datos correspondientes al detalle de los movimientos efectuados durante el año 2016, en la Cuenta de Ahorro Voluntario del titular de la cuenta. En el preinforme tributario singularizado, además de detallar los depósitos y retiros mensuales efectuados en la Cuenta de Ahorro Voluntario, se consignan los regímenes tributarios a que está afecta;

Cabe señalar que para acceder al Preinforme Tributario Cuenta 2 enviado a través de correo electrónico, el destinatario del correo debía ingresar su número de RUT para validar el acceso a la información;

- 7.- Que adicionalmente, y con motivo de los reclamos recibidos en esta Superintendencia, se constató que algunos afiliados recibieron más de un correo electrónico con archivos correspondientes a distintos Preinformes Tributarios Cuenta 2 y, en consecuencia, hubo casos de afiliados que recibieron dicha información y accedieron, con su número de RUT, a información de más de un afiliado titular de cuenta de ahorro;
- 8.- Que en el citado Oficio Ord. N° 30.624, se instruyó a AFP Habitat S.A. enviar un informe en el que se evaluara el impacto de esta irregularidad, detallando: el número de personas afectadas; el número de correos electrónicos remitidos erróneamente a un destinatario distinto del titular; las causas de este incidente y una evaluación del proceso de remisión de información a sus afiliados, señalando las razones por las cuales los controles diseñados no funcionaron y permitieron la ocurrencia de este error. Además, debía informar las medidas que adoptó para informar y reparar la irregularidad a los afiliados afectados;
- 9.- Que mediante la carta CE N°9762, de fecha 5 de diciembre de 2016, AFP Habitat S.A dio respuesta al requerimiento de esta Superintendencia, informando lo siguiente:

a) "Luego de realizar distintas pruebas para asegurarnos el correcto envío del pre informe del certificado tributario a nuestro proveedor del servicio de generación, impresión y despacho de información para nuestros clientes, ICONEX, el día 25 de noviembre pasado le enviamos los archivos correspondientes a los datos de los clientes a los cuales debía despacharse el referido pre informe, cumpliéndose de esta forma con el procedimiento definido al efecto. No obstante, con posterioridad al cumplimiento de dicho procedimiento, el proveedor ICONEX intervino los archivos sin conocimientos de esta Administradora, lo que generó el despacho erróneo de los preinformes".



b) Durante la mañana del día 30 de noviembre fueron enviados a un total de 25.414 destinatarios de e-mail, todos afiliados con Cuenta de Ahorro Voluntario vigente en esta administradora, información relativa a los movimientos de depósito y retiros de fondos del período comprendido entre el 01.01.2016 y el 30.09.2016. Este proceso presentó errores en su ejecución, que se tradujeron en el envío de un total de 40.052 documentos PDF cuyo titular era distinto a sus destinatarios.

Respecto de las causas que originaron el incidente ocurrido, AFP Habitat S.A. informó:

c) *“quisiéramos indicar que el proveedor ICONEX nos ha señalado que habiendo recibido la data en forma correcta por parte de AFP Habitat, y posterior a los procedimientos de revisión y validación respectivos, la lógica de la etapa final de remisión de los documentos, que vincula el documento pdf generado a partir de los datos y las direcciones de correo electrónico, procesó en forma incorrecta la condición de multipágina de los documentos, afectándose la lógica de asociación de los datos de ambos elementos (pdf y e-mail)”.*

En relación a las medidas adoptadas, AFP Habitat S.A. señaló:

d) *“Una vez detectado el error, la primera medida que se adoptó fue detener el proceso que contemplaba el envío de un total de 81.444 pre informes. Luego se pudo identificar tanto a los clientes que recibieron la información errónea como los afectados, y asegurándonos de la corrección del problema se procedió al despacho del informe correcto, comunicándoles a los receptores de la información errónea la ocurrencia de esta situación, y solicitándoles la eliminación de los email que recibieron anteriormente”.*

Asimismo, AFP Habitat S.A. informó que el proceso de remisión de información a través de correo electrónico que tiene implementado, consta de una serie de actividades de control relativas a la consistencia y completitud de la información, tanto de los datos de movimientos de las cuentas, como de la información personal del afiliado, los cuales tienen por objeto asegurar la calidad de la información que se envía al proveedor para el proceso de generación del documento en formato PDF y su envío por correo electrónico.

Adicionalmente, AFP Habitat S.A. informó las siguientes medidas que implementaría:

En el proceso del proveedor:

- Incorporar una validación adicional al resultado de la asociación lógica de los elementos PDF y correo electrónico previo a la remisión de esta información.
- Agregar niveles de autorización al proceso realizado por el proveedor de manera de garantizar la totalidad de los controles necesarios para asegurar el correcto envío de la información a los clientes de Habitat.

En el proceso de AFP Habitat:

- Incorporar un control adicional que consiste en validar un universo de clientes piloto en producción, con los cuales se verificará, previo al despacho masivo de información, lo siguiente:
 - ✓ Que recibió la información en su e-mail correcto.
 - ✓ Que los datos de destinatario correspondan.
 - ✓ Que el documento adjunto corresponda al destinatario.
 - ✓ Que la apertura del documento corresponda a las credenciales del destinatario."

Finalmente, AFP Habitat S.A. manifestó que: "actualmente todas estas pruebas se realizan en ambiente de simulación, por lo que la propuesta es extender esta prueba a un acotado universo en condiciones reales (ambiente de producción) y que "el despacho definitivo de los pre informes a los 81.444 clientes con cuenta CAV contó con dichos controles, esto es, previa prueba en ambiente de producción para un acotado número de clientes";

- 10.- Que en relación a los hechos descritos, debe reiterarse que conforme consta en la normativa citada en los primeros considerandos de esta Resolución, las administradoras de fondos de pensiones son responsables de resguardar la información de sus afiliados, a la cual acceden exclusivamente en ejercicio de sus labores como administradoras de fondos de pensiones y en el otorgamiento de los beneficios que la ley establece para sus afiliados. Así, como responsable de los datos personales de éstos, tiene el deber de que su tratamiento sea efectuado únicamente para los fines establecidos en la ley y resguardando siempre la privacidad de los mismos;
- 11.- Que AFP Habitat S.A. es responsable de los actos realizados por la empresa que subcontrató para proveer el servicio de generación, impresión y despacho de información para sus clientes, (ICONEX), especialmente cuando éstos implicaron un tratamiento indebido de datos personales de sus afiliados, en la forma descrita



precedentemente, lo que llevó a esta Superintendencia a abrir un expediente de investigación, Rol N° 2-2017 y, en consecuencia, a formularle mediante el Oficio Reservado N° 2678, de 8 de febrero de 2017, cargo como consecuencia de efectuar un tratamiento indebido de datos personales de sus afiliados, en la forma descrita en dicho oficio;

- 12.- Que AFP Habitat S.A. presentó sus descargos mediante Carta GG 107/2017, de 23 de febrero de 2017, señalando que implementó nuevos controles y realizó cambios en el proceso, manifestando lo siguiente:

“1.- A la fecha hemos implementado nuevos controles y cambios en el proceso, los que fueron informados en nuestra carta CE 9762 conforme se indica a continuación:

- a) “En el proceso del proveedor:*

*Se incorporó una validación adicional al resultado de la asociación lógica de las entidades pdf y e-mail previo a la remisión de esta información.
Se agregaron niveles de autorización al proceso realizado por el proveedor de manera de garantizar la totalidad de los controles necesarios para asegurar el correcto envío de la información a los clientes de Habitat.*

Adicionalmente, se realizó un cambio en su plataforma tecnológica relacionado con la generación de los documentos en formato PDF con RUT encriptado en forma automática e inmediata, extrayendo la información desde la data enviada, a nivel de documento y no por página.

- b) En el proceso de AFP Habitat:*

Fue incorporado un control adicional que consiste en validar con un número determinado de clientes piloto, en el ambiente de producción del proceso, con los cuales se verificará, previo al despacho masivo de información, lo siguiente:

Que recibió la información en su e-mail correcto.

Que los datos de destinatario correspondan.

Que el documento adjunto pertenezca al destinatario.

Que la apertura del documento corresponda a las credenciales del destinatario

2.-Adicionalmente, podemos señalar que nuestro Gerente General tomó inmediato contacto con el Sr. Superintendente y le comunicó los hechos ocurridos. Asimismo, asumiendo una actitud proactiva para acotar sus consecuencias y resolverlas lo más prontamente posible, enseguida nos comunicamos con los clientes afectados explicándoles la situación, conjuntamente con la entrega de su información correcta.

3.-El impacto producido entre los afiliados fue muy bajo y se tradujo en 23 consultas formales, que equivalen al 0,09%.del total de clientes que recibieron esta información.

4.- No podemos dejar de hacer presente que el envío a nuestros clientes del Preinforme Tributario Cuenta 2, fue iniciativa de esta Administradora en el ánimo de otorgarles un mejor servicio y no obedece a una orden o regulación normativa. Paradojalmente, no obstante nuestra intención de atender en forma óptima a nuestros clientes con el envío de dicho Preinforme, ocurrieron los lamentables hechos ya descritos.

5.-Creemos importante reiterar que esta Administradora, adicionalmente a las medidas adoptadas, se compromete a continuar trabajando en el desarrollo de mejoras en conjunto con los proveedores para la implementación de adecuados controles y monitoreos que permitan asegurar la calidad y confiar en un correcto tratamiento y resguardo de la información y datos personales de nuestros afiliados.

En consideración a todo lo expresado, solicitamos a usted no aplicar a AFP Habitat sanciones por los cargos formulados en Oficio de la Referencia o en su defecto aplicar la menor sanción posible del catálogo de sanciones que le permite la ley, tomando en especial consideración el bajo impacto que tuvo el problema, la actitud proactiva de la Administradora, así como el hecho de que no hubo un incumplimiento a ningún proceso regulado por las disposiciones del D.L. 3.500 ni por la normativa de la Superintendencia de Pensiones;"

13. Que analizados los descargos de AFP Habitat S.A., esta Superintendencia concluye que no existe controversia acerca de los hechos en los cuales se funda el oficio de cargos y en la forma cómo ocurrieron, acreditándose que esa administradora despachó información de la cuenta de ahorro voluntario de sus afiliados - el denominado Preinforme Tributario Cuenta 2- en la forma descrita en el oficio de cargos, efectuando, en consecuencia, un tratamiento de datos personales de sus afiliados que significó remitir información de éstos, y de su cuenta de ahorro voluntario, a personas que no eran los titulares de dicha información;



14. Que el tratamiento de datos de la cuenta de ahorro voluntario de sus afiliados - la comunicación del Preinforme Tributario Cuenta 2 - fue efectuado por una empresa subcontratada por AFP Habitat S.A. al efecto, la que, según alega la administradora, intervino indebidamente los archivos con la información que se le entregó para tales fines, lo que devino en el despacho de los mismos a personas que no eran los titulares de esa información;
15. Que de acuerdo a lo prescrito en las disposiciones consignadas en los considerandos primero y segundo de esta resolución, las administradoras siempre serán responsables de las funciones que subcontraten, debiendo ejercer permanentemente un control sobre su proveedor, monitoreando constantemente la calidad del servicio otorgado por éste;
16. Que en consecuencia, con motivo de la trasmisión del citado Preinforme Tributario Cuenta 2, AFP Habitat S.A. efectuó, a través de su proveedor, un tratamiento indebido de los datos de sus afiliados a los que accede exclusivamente en su calidad de administradora de fondos de pensiones, como consecuencia de los errores de su empresa contratista de lo cual, como se ha señalado en los razonamientos precedentes, es responsable AFP Habitat S.A.;
17. Que si bien la elaboración y envío a sus afiliados del Preinforme Tributario Cuenta 2, es una iniciativa de AFP Habitat S.A. a la que no está obligada normativamente, e implementada con el objetivo de otorgar un mejor servicio a sus afiliados, debe ser desarrollada resguardando la información de sus afiliados, lo que en estos autos ha quedado acreditado no fue así, afectando, según ha dado cuenta la propia administradora, a 40.052 afiliados;
18. Que las medidas que informó haber adoptado para evitar la ocurrencia de estos hechos en el futuro, no constituyen una atenuante de las irregularidades acreditadas en estos autos y menos una eximente de su responsabilidad en los hechos anteriormente descritos;

RESUELVO:

Aplicase a A.F.P. Habitat S.A., por la responsabilidad que le cabe en las conductas e infracciones descritas precedentemente, una multa a beneficio fiscal equivalente a 200 (doscientas) Unidades de Fomento. El pago de la multa antes señalada deberá efectuarse de conformidad a lo dispuesto en el artículo 19 del D.F.L. N° 101, de 1980, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social;

En contra de la presente Resolución procede el recurso de reposición administrativo establecido en los artículos 15 y 59 de la ley N° 19.880, que debe interponerse ante este Organismo dentro del plazo de cinco días computado en la forma dispuesta en el artículo 25 de esa misma ley, y el recurso de reclamación contemplado en el N° 8 del artículo 94 del D.L. N° 3.500, de 1980, que debe interponerse ante la Corte de Apelaciones de Santiago, dentro de los quince días siguientes a la notificación de la presente Resolución.

Notifíquese.

Saluda atentamente a usted,

OSVALDO MACÍAS MUÑOZ
Superintendente de Pensiones

ACR/RMD/PHG

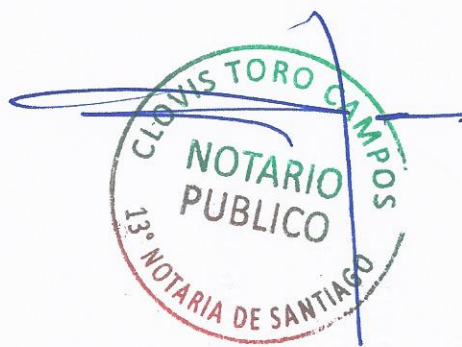
Distribución:

- Sr. Gerente General A.F. P. Habitat S.A.
- Sr. Superintendente
- Fiscalía
- Sr. Jefe de Gabinete
- Intendencia de Fiscalización de Prestadores Públicos y Privados
- Intendencia de Regulación
- División Control de Instituciones
- División Prestaciones y Seguros
- División Financiera
- División de Administración Interna
- División Estudios
- División Desarrollo Normativo
- División Comisiones Médicas y Ergonómica
- División de Atención y Servicios al Usuario
- Oficina de Partes y Archivo



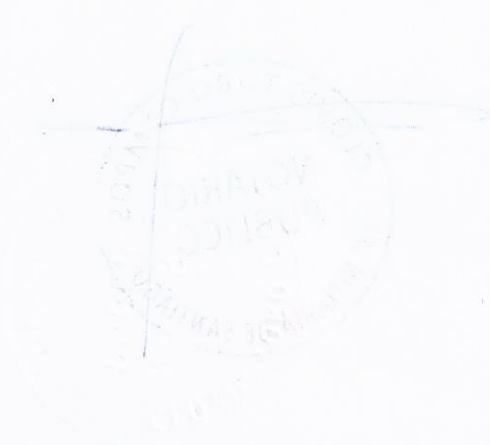
CERTIFICO QUE SIENDO LAS 09:45 HORAS DEL DIA DE HOY, 26 de
Julio 2017 NOTIFIQUE A LA SEÑORA Audrey de la Barra
RUT. 10.484.883-4 EN SU CALIDAD DE Gerente de Operaciones

A.F.P. HABITAT S.A., HACIENDOLE ENTREGA DE ESTA RESOLUCION N°
56*24.Julio.2017, QUE ES DEL MISMO TEXTO DE LA QUE ANTECEDE Y FIRMO.-
CLOVIS TORO CAMPOS, NOTARIO PUBLICO, TITULAR 13° NOTARIA DE SANTIAGO.-



1918
JAN 10

TO THE
HONORABLE
SPEAKER OF THE HOUSE OF REPRESENTATIVES
WASHINGTON, D. C.



1918
JAN 10