



**RESOLUCIÓN N°**

**VISTOS:**

a) Las facultades que la Ley confiere a esta Superintendencia, especialmente las contenidas en el artículo 94 N°s. 2, 3 y 8 del D.L. N° 3.500, de 1980, en el artículo 47 N°s. 1, 6, 7, 8 y 10 de la ley 20.255 y en los artículos 3° letras b), e i), 17 y siguientes del D.F.L. N° 101, de 1980, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; b) Lo dispuesto en el artículo 23 del D.L. N° 3.500 de 1980; N° 1 del Capítulo V de la Letra A, del Título III del Libro I del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones de esta Superintendencia; c) Las Cartas de A.F.P. Modelo S.A. G.G./G.O. N° 1182, de 10 de junio de 2016, G.G./G.O. N° 1555, de 27 de julio de 2016, G.G./G.O. N° 1706, de 12 de agosto de 2016, G.G./G.O. N° 0427, de 22 de febrero de 2017; d) Los Oficios Reservados N°s. 12709, de 27 de mayo de 2016, 15496, de 29 de junio de 2016, 19208, de 3 de agosto de 2016, 2704, de 9 de febrero de 2017, todos de esta Superintendencia, dirigidos a esa Administradora; e) La Nota Interna N° PYS/BAFP/255, de 28 de octubre de 2016, de la División Prestaciones y Seguros, dirigida a la Fiscalía de este Organismo; y

**CONSIDERANDO:**

- 1.- Que, para el año 2016, esta Superintendencia dentro de su planificación de fiscalizaciones de cumplimiento, consideró revisar en todas las A.F.P., si dentro de las actividades que debían desarrollar cada vez que recibían una Solicitud de Pensión de Sobrevivencia, estaban desarrollando y/o cumpliendo consultar y reunir los eventuales fondos que pudieran mantener los afiliados en las restantes Administradoras e Instituciones Autorizadas, por concepto de depósitos convenidos, ahorro previsional voluntario colectivo, cotizaciones voluntarias y ahorro previsional voluntario, conforme a lo señalado en el Libro III, Título I, Letra A, Capítulo II, Número 8, letra b), punto ii) del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones;
- 2.- Que, por medio del Oficio Reservado N° 12709, de 27 de mayo de 2016, esta Superintendencia inició una fiscalización de cumplimiento en A.F.P. Modelo S.A. sobre esta materia, señalándole que a partir de la información registrada en la Base de datos de Afiliados a las A.F.P. del mes de marzo de 2016 (archivo 2.18 Afiliados Fallecidos que causaron pensión de sobrevivencia), se seleccionó para análisis una muestra de 5 casos con Solicitudes de Pensión de Sobrevivencia suscritas entre los meses de octubre y diciembre de 2015, requiriéndosele que

remitiera a este Organismo copia de la documentación que permitiera comprobar el cumplimiento de las siguientes actividades:

- a) Consulta a las AFP e Instituciones Autorizadas
- b) Respuestas de las AFP e Instituciones Autorizadas
- c) Traspasos de saldos de depósitos convenidos, ahorro previsional voluntario colectivo, cotizaciones voluntarias y ahorro previsional voluntario, según corresponda.

Además, se solicitó que remitiera una nómina con el nombre de todas las Instituciones Autorizadas a las que mensualmente debía consultar sobre la existencia de dichos fondos que pudieran mantener los afiliados;

- 3.- Que, por Carta G.G./G.O. N° 1182, de 10 de junio de 2016, A.F.P. Modelo S.A. remitió copia de las consultas que efectuó en el mes de noviembre de 2015, para dos de los casos requeridos, no obstante en éstas no incluyó a todas las Instituciones Autorizadas informadas por la A.F.P., como por ejemplo a las Compañías de Seguros Santander y Security, ni a A.F.P. Capital S.A., A.F.P. Habitat S.A. y A.F.P. Provida S.A. Para los otros tres casos requeridos por esta Superintendencia de Pensiones, informó que no disponía de los respaldos de las respectivas consultas, las cuales había enviado el 9 de junio de 2016.

Asimismo, señaló que respecto de la información correspondiente a las Instituciones Autorizadas, a las que mensualmente debía consultar sobre la existencia de fondos que pudieran mantener los afiliados, remitió una nómina de 23 entidades, entre las cuales se encuentran las otras cinco A.F.P.

- 4.- Que, en razón de lo indicado en el considerando precedente, esta Superintendencia de Pensiones por medio del Oficio Reservado N° 15496, de 29 de junio de 2016, le indicó a A.F.P. Modelo S.A., que en algunos casos cuyo universo no se había determinado, no había dado cumplimiento a la normativa vigente, en lo que respecta a su obligación de consultar a las restantes Administradoras e Instituciones Autorizadas, y reunir los eventuales fondos que pudieran mantener los afiliados de los que ha tomado conocimiento de su fallecimiento; por lo que frente a dicha situación, se le ordenó que en forma inmediata adoptara las medidas que fueran necesarias para garantizar el cumplimiento de la obligación de consultas, ciñéndose estrictamente a las instrucciones establecidas en la normativa vigente. Además, se le solicitó remitir a esta Superintendencia lo que a continuación se resume:

a. Descripción detallada de los procedimientos que aplicaría para garantizar el cumplimiento de todas las actividades que establece la normativa vigente, respecto de su obligación con dichas consultas.

b. Plan de trabajo destinado a regularizar la situación de todos aquéllos afiliados para los cuales esa A.F.P. no realizó la consulta al resto de las A.F.P. e Instituciones Autorizadas, o recibió respuestas parciales de sólo una parte de ellas; incluyendo la situación de aquéllos afiliados para los cuales A.F.P. Modelo S.A. no respondió

las consultas de las otras Administradoras, considerando los siguientes aspectos:

b.1. Afiliados para los cuales la A.F.P. no realizó la consulta al resto de las A.F.P. e Instituciones Autorizadas, o recibió respuestas de sólo una parte de ellas.

b.2. Afiliados para los cuales A.F.P. Modelo S.A. no respondió las consultas de las otras Administradoras.

c. Nómina completa y actualizada con la información de las A.F.P. e Instituciones Autorizadas a las que corresponde efectuar las mencionadas consultas (nombre, dirección, encargado de recibir y responder las solicitudes de información y encargado de efectuar los correspondientes traspasos de fondos);

5.- Que, en atención al requerimiento indicado en el considerando precedente, A.F.P. Modelo S.A. por medio de la Carta G.G./G.O. N° 1706, de 12 de agosto de 2016, indicó en lo principal que:

a. Para el envío de consulta y recepción de las respuestas se había creado una casilla de correo electrónico exclusiva para ese fin;

b. A contar de agosto de 2016, se creó una base histórica de consulta a fin de poder llevar el control de todos los registros consultados y las respuestas obtenidas por cada Institución;

c. Envío en forma periódica el total de registros con Solicitud de Pensión de Sobrevivencia, de las cuales sólo recibió respuestas parciales, pero no dispuso de la suficiente evidencia para determinar cuáles de las Instituciones consultadas no respondieron en su oportunidad, por lo que definieron que durante el mes de agosto de 2016, se enviara el total de fallecidos en una consulta masiva a las A.F.P. e Instituciones Financiera;

d. Respecto a la fecha en la cual se dejó de enviar las consultas, estas se efectuaron mensualmente, por lo que no existen registros que no hayan sido consultados, pero como no cuentan con evidencia, se iba a realizar una consulta masiva del universo de afiliados fallecidos, que alcanzarían a 8.565 casos, conforme a un Archivo Excel que se remitió a esta Superintendencia de Pensiones.

6.- Que, conforme a lo señalado esta Superintendencia de Pensiones concluyó que A.F.P. Modelo S.A. no había dado cumplimiento a las instrucciones impartidas por este Organismo singularizadas en el Considerando N° 1) de esta Resolución, por lo que a través del Oficio Reservado N° 2704, de 9 de febrero de 2017, se le formuló el siguiente cargo: Incumplir las instrucciones impartidas en el Libro III, Título I, Letra A, Capítulo II, Número 8, letra b), punto ii), del Compendio de Normas de esta Superintendencia, en la forma descrita en el presente oficio;

7.- Que, mediante Carta G.G./G.O. N° 0427, de 22 de febrero de 2017, A.F.P. Modelo presentó sus descargos señalando que como se señaló en las Cartas G.G./G.O. N° 1182, de 10 de junio de 2016 y G.G./G.O. N° 1706, de 12 de agosto de 2016,

cumplían con lo señalado en la normativa, no obstante lo cual y como todo proceso es perfectible, existen posibilidades de mejoras en sus etapas de control y seguimiento, que fueron identificadas e implementadas. Añadió que A.F.P. Modelo S.A. siempre cumplió con la actividad de consultar a las Instituciones Autorizadas y A.F.P. acerca de posibles cuentas de A.P.V. de afiliados fallecidos, sólo que no contaban con evidencia de respaldo.

De esta manera, al no poder evidenciar la totalidad de consultas y respuestas por este proceso, A.F.P. Modelo S.A. se comprometió a efectuar una consulta histórica de todos los afiliados fallecidos desde el 2010 a la fecha, a las Instituciones Autorizadas y A.F.P., para resolver que en caso de existir una respuesta positiva por los consultados, ella haya finalizado con la acreditación en la cuenta del afiliado fallecido. Dicha consulta se realizó el 30 de agosto de 2016, sin recibir respuesta positiva, dado lo cual tiene certeza de no haber recibido anteriormente alguna respuesta positiva confirmando la existencia de saldos para alguno de los afiliados consultados.

Finalmente, señaló que se comprometió a realizar acciones tendientes a mejorar el control y seguimiento de las consultas efectuadas y las respuestas recibidas, respaldándolas en un repositorio común, a fin de que se encuentre disponibles en cualquier momento; además de lo cual se hizo una coordinación interna a fin de recibir y acreditar los fondos reconocidos por las Instituciones consultadas, para así concluir el ciclo de consultas y acreditación de los fondos eventualmente transferidos.

Conforme a lo expuesto, la Administradora indicó que respecto a lo instruido en el Libro III, Título I, Letra A, Capítulo II, Número 8, letra b), punto ii), del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, sí cumplía con el envío de consultas de saldos, sólo que no contaba con los respaldos de esa actividad y de acuerdo a la consulta histórica de 30 de agosto de 2016, no evidenció cuenta o saldo pendiente de algún afiliado fallecido consultado, por lo que no habría daño patrimonial para la obtención de beneficios, además del reforzamiento de los protocolos. Por lo anterior solicita que se desestime el cargo formulado.

- 8.- Que, analizados los antecedentes de autos y los descargos de A.F.P. Modelo S.A., es menester indicar que se encuentra acreditada la efectividad de los hechos que fundan el oficio de cargos de autos, toda vez que no ha sido desvirtuado por A.F.P. Modelo S.A. en estos autos administrativos. De esta manera, ha quedado acreditado que no efectuaba las consultas a todas las instituciones autorizadas y otras A.F.P. o simplemente no realizaba consulta alguna, pues no existen respaldos de éstas, contraviniendo las instrucciones vigentes sobre la materia;
- 9.- Que, los antecedentes recopilados, de los cinco casos que se fiscalizó aleatoriamente, en dos de ellos, la Administradora no efectuó las consultas a todas las instituciones autorizadas u otras A.F.P. y, en los restantes tres, no obstante manifestar la A.F.P. que había efectuado las consultas, no existen antecedentes acompañados por la A.F.P. que permitan acreditar tal aseveración. Luego y exclusivamente a causa de la fiscalización realizada por esta Superintendencia,

A.F.P. Modelo S.A. efectuó una consulta histórica sobre la materia;

- 10.- Que si bien en la consulta masiva de 30 de agosto de 2016, efectuada como consecuencia de la fiscalización llevada a cabo por esta Superintendencia, no se informó por parte de las restantes Administradoras o Instituciones Autorizadas de la existencia de fondos que debieran haber sido considerados en las pensiones de sobrevivencia de sus afiliados a partir del año 2010, ello no acredita que las consultas hayan sido efectivamente hechas en su momento. De hecho, no tiene respaldo alguno de haberlas efectuado con anterioridad, como sostiene;
- 11.- Que en consecuencia, sin perjuicio de las medidas que ha implementado a partir de la fiscalización llevada a cabo por esta Superintendencia, A.F.P. Modelo S.A. al menos respecto de tres de los cinco casos por los cuales se le consultó durante la fiscalización, no existe evidencia de haber cumplido con la obligación de consultar a las restantes A.F.P. e Instituciones Autorizadas por la existencia de fondos de propiedad de sus afiliados, como tampoco acreditó haberlo hecho desde el año 2010, sin perjuicio de que no se hayan encontrado fondos como consecuencia de la consulta masiva efectuada el día 30 de agosto de 2016;

#### RESUELVO:

Aplicase a la Administradora de Fondos de Pensiones Modelo S.A., por la responsabilidad que le cabe en las conductas e infracciones precedentemente descritas, la sanción de CENSURA.

En contra de la presente Resolución procede el recurso de reposición administrativo establecidos 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. 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

  
ACR/RMD/FBE

#### Distribución:

- Sr. Gerente General AFP Modelo S.A.
- Sr. Superintendente de Pensiones
- Sr. Jefe de Gabinete
- Fiscalía
- Sr. Intendente de Fiscalización de Prestadores Públicos y Privados
- Sr. Intendente de Regulación de Prestadores Públicos y Privados

  
**OSVALDO MACÍAS MUÑOZ**  
Superintendente de Pensiones



- División Control de Instituciones
- División Prestaciones y Seguros
- División Financiera
- División de Administración Interna
- División Estudios
- División Desarrollo Normativo
- División Atención y Servicios al Usuario
- Oficina de Partes
- Archivo

Raúl Curbane

J. J. J.

Jélica Saka T.  
Fiscal.

13.458.736-9

10/07/2017.

Notificado con foto -  
10-07-2017

