



**RESOLUCIÓN N°**

**VISTOS:** a) Las facultades que la Ley confiere a esta Superintendencia, especialmente las contenidas en el artículo 47 N°s 1, 6, 7, 8 y 10, de la ley 20.255 y en los artículos 3°, 17 y siguientes del D.F.L. N° 101, de 1980, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; b) Lo dispuesto en el primer párrafo del Anexo N° 4, del Título I, del Libro III y en el Capítulo I del Título XI, del Libro V, ambos del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones de esta Superintendencia; c) Las cartas GG/2032/15\_S, GG/2211/12-S y GG/2482/16\_S, de 17 de noviembre y 24 de diciembre de 2015 y 27 de diciembre de 2016, todas de A.F.P. Cuprum S.A.; d) El oficio ordinario N° 28.840 y el oficio reservado de cargo N° 31.324, de 9 de diciembre de 2015 y 14 de diciembre de 2016, ambos de esta Superintendencia; y e) La nota interna N° PYS/BAFP/13, de 22 de enero de 2016, de la División Prestaciones y Seguros de esta Superintendencia, dirigida al Sr. Fiscal de este Organismo; y

**CONSIDERANDO:**

- 1.- Que mediante carta GG/2032/15\_S de 17 de noviembre de 2015, A.F.P. Cuprum S.A. solicitó autorización de esta Superintendencia para anular en el sistema de consultas y ofertas de montos de pensión, SCOMP, la selección de modalidad de pensión que había suscrito un afiliado, exponiendo la siguiente relación de los hechos:
  - a) El día 1 de julio de 2015, el afiliado presentó una solicitud de pensión de vejez anticipada y el día 11 de agosto del mismo año, seleccionó modalidad de pensión en Renta Vitalicia Inmediata, con la Compañía de Seguros de Vida Metlife S.A.
  - b) Después del traspaso de la prima, la aseguradora antes individualizada advirtió una diferencia en la fecha de vencimiento del bono de reconocimiento, al comparar la data indicada en el mismo con aquella indicada en el certificado de saldo, verificando la administradora que no había considerado el cobro anticipado del referido instrumento.
  - c) El día 4 de septiembre de 2015 la administradora reconoció el error y solicitó a la compañía de seguros la resciliación del contrato de renta vitalicia con el afiliado. El día 28 del mismo mes y año, la compañía confirmó que haría devolución de la prima y del documento bono de reconocimiento, circunstancia que efectivamente ocurrió, de modo que el día 1 de octubre del mismo año la administradora reintegró los fondos a la cuenta individual del afiliado e interpuso un reclamo normativo para incorporar la compensación por pérdida de rentabilidad, equivalentes a 1,67 cuotas del Fondo de Pensiones Tipo E.

- d) Al término del procedimiento, la compañía de seguros estimó que no correspondía una resciliación del contrato, sino más bien la eliminación del cierre en SCOMP, para emitir un nuevo certificado de saldo al afiliado, lo cual fundamentó la solicitud de la administradora en orden a que este organismo fiscalizador autorizara la anulación en el SCOMP de la modalidad de pensión seleccionada por el afiliado.
- 2.- Que, mediante oficio ordinario N° 28.840 de 9 de diciembre de 2015, esta Superintendencia no hizo lugar a lo solicitado, por cuanto al analizar la situación del afiliado quedaba en duda si éste efectivamente se encontraba pensionado y en qué modalidad de pensión, puesto que los propios datos que la administradora completó en los distintos registros relativos a trámites de pensión, eran inconsistentes. En efecto, fue posible observar lo siguiente:
- a) El sistema SCOMP registraba al afiliado con selección de modalidad de pensión el día 11 de agosto de 2015, en modalidad de renta vitalicia inmediata simple y garantizada a 180 meses con la Compañía de Seguros de Vida Metlife, por UF 43,00 (trámite cuya solicitud de anulación se encontraba pendiente).
- b) Figuraba en el mismo sistema la emisión de un nuevo certificado de saldo a nombre del afiliado, fechado el 30 de octubre de 2015 y aceptado por SCOMP, con selección de modalidad el 27 de noviembre de 2015, optando por la misma compañía y modalidad, pero garantizada a 240 meses y por un monto de UF 44,10.
- c) En la base de datos de afiliados informada al mes de octubre de 2015, por parte de la administradora, el afiliado aparecía en calidad de pensionado desde el 11 de agosto de 2015, en modalidad de Renta Vitalicia Inmediata Garantizada a 180 meses, pero con la Compañía de Seguros Interamericana y por un monto de UF 43,00, con traspaso de prima el 19 de agosto de 2015.
- d) La misma base, informó que el tipo de pago de la pensión en el mes correspondía a la modalidad de Retiro Programado, con un monto de UF 45,91.
- 3.- Que, con el mérito de las irregularidades descritas precedentemente, este organismo fiscalizador instruyó a A.F.P. Cuprum S.A. para que en un plazo de siete días hábiles remitiera un completo informe elaborado por su área de auditoría interna, dando cuenta de tales irregularidades y las acciones concretas de regularización. Sin perjuicio de ello, en la eventualidad de que el afiliado se encontrara pensionado efectivamente en la modalidad de retiro programado, para no afectarlo, debía mantener la continuidad del pago. En el supuesto contrario que hiciera procedente el cambio de la modalidad de pensión que había seleccionado en principio el 27 de noviembre de 2015, la administradora debía efectuar las gestiones necesarias con la Compañía de Seguros

de Vida Metlife, para que ésta le remitiera la respectiva póliza, respetando las condiciones de oferta aceptadas por el afiliado, debiendo asumir la administradora cualquiera diferencia contra el saldo, para hacer frente a la prima del seguro;

- 4.- Que mediante carta GG/2211/12\_S de 24 de diciembre de 2015, A.F.P. Cuprum S.A. reconoció, por una parte, que en la emisión del certificado de saldo del día 8 de julio de 2015, no consideró la fecha de cobro anticipado del bono de reconocimiento del afiliado reclamante, informando una data errónea de ese instrumento y, por otra, argumentó que su sistema *IAFP* rescata la información registrada en sus bases de datos de bonos, por lo que éste no realiza un cálculo de la fecha de vencimiento de éstos. Argumentó también, que no pudo conseguir copia de la Cartola que el Depósito Central de Valores, DCV, le envió en el mes de julio de 2013 cuando dicho bono fue traspasado a esa administradora, razón por la cual no pudo determinar si el error de fecha proviene desde la recepción del documento en la AFP o si el dato fue modificado posteriormente a consecuencia de algún proceso operativo;
- 5.- Que, en el mismo informe singularizado en el considerando anterior, la administradora expresó que había efectuado una revisión de su Base de Bonos de Reconocimiento, identificando tres casos en situación similar a la descrita, de un total de 5.568 registros. Dos de éstos correspondieron a afiliados que aún no iniciaban trámite de pensión, por lo que procedió a regularizar los registros de información en la referida base. El tercer caso correspondió a un afiliado que se había pensionado el 31 de agosto de 2010, en modalidad de retiros programados, pero sin endosar su bono de reconocimiento, por lo tanto, corregiría el registro y recalcularía la pensión evaluando, además, un posible impacto financiero;
- 6.- Que, en relación con el ingreso a SCOMP de la nueva decisión de cambio de modalidad del afiliado reclamante, la administradora señaló que todas esas gestiones las hizo con el debido conocimiento de la situación de aquél y los ejecutó no obstante que no contaba con autorización para anular la primera selección de modalidad. Aclaró que el error de información contenido en la base de datos de afiliados, en cuanto a la identificación de la compañía de seguros, se debió a que el número de R.U.T. registrado para la Compañía de Seguros de Vida Metlife era idéntico al de la Compañía de Seguros de Vida La Interamericana. En cuanto a la inconsistencia respecto de la modalidad de pensión que registraba dicha base de datos, lo originó *la mitigadora de pago* durante el período de regularización del trámite del afiliado. Por último, detalló las acciones de regularización como de adopción e implementación de controles;
- 7.- Que, los hechos irregulares que se vienen describiendo evidenciaron falencias y debilidades por parte de la administradora en el tratamiento del caso investigado, al tiempo que permitió verificar otras irregularidades y otros casos similares que también debió regularizar. Con su mérito, mediante oficio reservado de cargo N° 31.324 de 14 de diciembre de 2016, esta Superintendencia informó a A.F.P. Cuprum S.A. la apertura

de un expediente de investigación, que rola con el N° 024-C-2016, formulándole los siguientes cargos: Emitir un certificado de saldo con errores en la fecha de vencimiento del Bono de Reconocimiento de un afiliado, al no considerar el cobro anticipado de éste; registrar información errónea en la Base de Datos de Afiliados, Pensionados y Fallecidos, que mantiene esta Superintendencia, infringiendo con ello lo dispuesto en el primer párrafo, del Anexo N° 4, del Título I, del Libro III y en el Capítulo I, del Título XI, del Libro V, ambos del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones;

- 8.- Que, a su turno, mediante carta GG/2484/16\_S de 27 de diciembre de 2016, la administradora presentó sus descargos y defensas, manifestando en síntesis las mismas explicaciones que ya había proporcionado respecto de los hechos que le fueran reprochados, con énfasis en las compensaciones económicas que financió con recursos propios, de modo de no afectar al afiliado y en la regularización definitiva de su situación previsional. Además, hizo presente la implementación de controles que desarrolló para detectar y corregir situaciones como la descrita. Expresó así que el problema se había originado en otra AFP y que su actuar ha sido el correcto, siempre preocupándose de no perjudicar al afiliado reclamante, informando oportunamente a esta Superintendencia la solución del problema, razón por lo cual solicita dejar sin efecto los cargos que le fueron formulados;
- 9.- Que, al tenor de los descargos y defensas presentados por la administradora, han quedado acreditados los hechos irregulares que le han sido reprochados, como su responsabilidad en ellos según se ha venido describiendo y como lo ha reconocido expresamente;
- 10.- Que, la atención que otorgó al afiliado cuya situación generó la fiscalización de este organismo fue sin duda deficiente, no sólo respecto de las explicaciones que le manifestó en respuesta a sus reclamos, sino en el aspecto de fondo del problema, puesto que al detectar la irregularidad en la data de vencimiento del bono de reconocimiento, inmediatamente solicitó a la aseguradora la resciliación del contrato de renta vitalicia sin antes advertir de la situación y requerir un pronunciamiento de esta Superintendencia, todo lo cual retrasó indebidamente la materialización de la modalidad de pensión seleccionada;
- 11.- Que, en relación al origen del error en la fecha de liquidación del bono de reconocimiento, en sus descargos A.F.P. Cuprum S.A. atribuye responsabilidad a la administradora desde la cual el afiliado se traspasó, hecho que sólo afirma en esta etapa del procedimiento investigativo, puesto que siempre informó que no le había sido posible obtener copia de la cartola enviada por el DCV, razón por la que no podía determinar *"(...) si el error de fechas proviene desde la recepción del documento en la AFP o si el dato fue modificado posteriormente, producto de algún proceso operativo. Dado lo anterior, la gerencia de operaciones efectuará una revisión minuciosa a sus proceso a objeto de identificar la actividad que llevó a registrar o realizar el cambio en la*

*fecha de vencimiento sin considerar el beneficio de rebaja de los dos años.” Tal afirmación, aun de ser efectiva no exime a A.F.P. Cuprum S.A. de su responsabilidad en los hechos, porque precisamente la tardanza en determinar el origen de la anomalía, es una evidencia de la debilidad de sus controles, insuficientes validaciones y revisiones de los datos;*

**RESUELVO:**

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

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.

Notifíquese.

  
ACR/RMD/MBC

**Distribución:**

- Sr. Gerente General A.F.P. Cuprum S.A.
- Sr. Superintendente
- Sr. Jefe de Gabinete
- Sr. Fiscal
- Sr. Intendente de Fiscalización de Prestadores Públicos y Privados
- Sra. Intendenta de Regulación de Prestadores Públicos y Privados
- Sr. Jefe de División Control de Instituciones
- Sra. Jefa de División Prestaciones y Seguros
- Sr. Jefe de División Financiera
- Sr. Jefe de División Administración Interna
- Sra. Jefa de División Estudios
- Sra. Jefa de División Desarrollo Normativo
- Sra. Jefa de División Comisiones Médicas y Ergonómicas
- Sr. Jefe de División Atención y Servicios al Usuario
- Sra. Jefa Oficina de Partes
- Archivo

  
OSVALDO MACÍAS MUÑOZ  
Superintendente de Pensiones

PEDRO ATRIA  
9.908.083-3



Notificado con FECHA.01-0617

