

RESOLUCIÓN FIS

N° 30

22 de Mayo de 2017



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 y en el artículo 47 N°s. 1, 6, 7, 8 y 10, de la ley 20.255 y en los artículos 17 y siguientes del D.F.L. N° 101, de 1980, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; b) Lo dispuesto en los artículos 20 C y 29 del D.L. N° 3.500 de 1980; c) Lo establecido en el numeral 9 del Capítulo VII "Comisiones", Letra A, del Título III, del Libro I del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones de esta Superintendencia; d) Los oficios ordinarios N°s. 21.055, 23.260, 24.024, 27570, 6.357, 7.469, 10.849 y 13.841 y el oficio reservado de cargo N° 31.328, todos de esta Superintendencia dirigidos a A.F.P. Habitat S.A., de 15 de septiembre, 9 y 21 de octubre y 23 de noviembre de 2015, 22 de marzo, 6 de abril, 9 de mayo y 6 de junio de 2016; e) Las Cartas CE 7960, CE 8009, CE 8135, CE 8329, CE 8479, CE 8567, CE 8574, CE 8714, CE 9022 y CE 9228 de 2 y 15 de octubre, y 16 de noviembre de 2015, 6 de enero, 5 y 23 de febrero, 24 de marzo, 31 de mayo y 20 de julio de 2016, todas de A.F.P. Habitat S.A.; y f) Las notas internas N°s. CON/DSO-37 y CON/DSO-139 de 8 de marzo y 12 de agosto de 2016, de la División Control de Instituciones de esta Superintendencia, dirigidas al Sr. Fiscal de este organismo; y

CONSIDERANDO:

- 1.- Que mediante oficio ordinario N° 21.055 de 15 de septiembre de 2015, esta Superintendencia representó a A.F.P. Habitat S.A. que había tomado conocimiento de la situación previsional de un afiliado, quien formuló un reclamo por comisiones cobradas indebidamente al total del saldo de su cuenta de capitalización individual de depósitos convenidos, pues incorporó en dicho cargo aquella parte del saldo comprometido para pensión. Al mismo tiempo, le instruyó que revisara todos los casos que se encontraran en la misma situación del reclamante y procediera a devolver a las respectivas cuentas individuales todas las comisiones que hubiera cobrado indebidamente. Además debía informar el origen de la anomalía, los controles que no fueron implementados y las medidas que adoptaría para evitar la reiteración de dichas irregularidades;
- 2.- Que, por su parte, mediante carta CE 7960 de 2 de octubre de 2015, la administradora informó que la irregularidad reclamada se originó en una indebida determinación del saldo no comprometido en pensión. Revisó todos los casos correspondientes a afiliados en la misma situación, generando cálculos para cada uno de ellos e instruyó a su área

comercial que los contactara, con el propósito de informarles lo sucedido y efectuar las devoluciones correspondientes a las cuentas individuales de aquéllos;

- 3.- Que, mediante carta CE 8009 de 15 de octubre de 2015, A.F.P. Habitat S.A. dio cuenta de los resultados del análisis que efectuó según lo instruido, detectando 1.065 casos afectados por la irregularidad antes descrita, por lo que había iniciado un proceso de regularización que consistió en la reconstrucción de los saldos comprometidos y recálculo de comisiones, para finalmente abonar en las cuentas individuales el monto cobrado en exceso por concepto de comisiones, mediante reclamo normativo e informar esas circunstancias a los afiliados;
- 4.- Que por último, en respuesta a las instrucciones que le impartiera este organismo fiscalizador mediante oficio ordinario N° 24.024 de 21 de octubre de 2015, la administradora informó la conclusión de los procesos de regularización, manifestando que afectó a un total de 981 afiliados, considerando a quienes mantenían cuentas de capitalización individual de cotizaciones voluntarias, de depósitos convenidos y ambas, cuya devolución por concepto de comisiones cobradas en exceso, alcanzó a la suma total de \$583.660.901.- (quinientos ochenta y tres millones seiscientos sesenta mil novecientos un pesos).
- 5.- Que sin embargo, mediante oficio ordinario N° 6.357 de 22 de marzo de 2016, esta Superintendencia comunicó a la administradora que como resultado de un análisis de la Base de Datos de Afiliados, centrado en las cuentas de capitalización individual de cotizaciones voluntarias y cuentas de capitalización de depósitos convenidos que habían sido objeto de cargos por concepto de pagos de pensiones en retiro programado y renta temporal (códigos 42013, 42014, 52014 y 52015), pudo determinar que 4.081 de sus afiliados tuvieron cargos en sus cuentas por ese concepto. Por lo tanto, le remitió una nómina de esos casos y le instruyó que los revisara para determinar si había cobrado también en éstos, comisiones en exceso por aquella parte del saldo destinada a pensión;
- 6.- Que finalmente, mediante carta CE 9228 de 20 de julio 2016 A.F.P. Habitat S.A. informó los resultados de su segundo análisis sobre las mismas irregularidades, manifestando que analizó un universo de 5.418 afiliados, con un total de 6.492 cuentas personales de ahorro previsional voluntario (4.435 cuentas de capitalización individual de cotizaciones voluntarias y 2.057 de depósitos convenidos), concluyendo que el número de casos afectados alcanzó a 1.813, cuya devolución significó un monto total de \$475.356.329.- (cuatrocientos setenta y cinco millones trescientos cincuenta y seis mil trescientos veintinueve pesos);



7.- Que, en las condiciones descritas precedentemente, el total general de casos afectados alcanzó a 2.794 afiliados, cuya regularización significó que la administradora debió devolver por concepto de comisiones cobradas en exceso al incluir, erróneamente en su deducción, la parte del saldo destinada a pensión, una suma total de \$1.059.017.230.- (mil millones cincuenta y nueve mil doscientos treinta pesos);

8.- Que sobre este particular, en primer término, es útil tener presente que el artículo 20 C del D.L. N° 3.500 de 1980, establece que:

"Sin perjuicio de lo señalado en el artículo 29, las administradoras de fondos de pensiones tendrán derecho a una retribución establecida sobre la base de comisiones, de cargo de los afiliados, por la administración de los depósitos convenidos, de las cotizaciones voluntarias y por la transferencia de depósitos convenidos y de ahorro previsional voluntario hacia las instituciones autorizadas que el afiliado haya seleccionado.

Las comisiones por la administración de los depósitos convenidos y de las cotizaciones voluntarias, sólo podrán ser establecidas como un porcentaje del saldo de ahorro voluntario y depósitos convenidos administrados.

La comisión por la transferencia de depósitos de ahorro previsional voluntario y depósitos convenidos desde una Administradora de Fondos de Pensiones hacia las instituciones autorizadas, sólo podrá ser establecida como una suma fija por operación, que se descontará del depósito y deberá ser igual cualesquiera sean las instituciones seleccionadas por el afiliado. No obstante, no se podrán establecer comisiones por el traspaso total o parcial del saldo originado en cotizaciones voluntarias y depósitos convenidos desde una Administradora de Fondo de Pensiones hacia otra o hacia las instituciones autorizadas. Asimismo, ninguna de las mencionadas instituciones podrá establecer comisiones por el traspaso total o parcial del saldo hacia otra o hacia una Administradora de Fondos de Pensiones.";

9.- Que seguidamente, considerando que la regulación de los depósitos convenidos y de las cotizaciones previsionales voluntarias permite a los afiliados titulares de los mismos a traspasar todo o parte a las cuentas de capitalización individual obligatoria para incrementar el monto de sus pensiones, cabe considerar que el artículo 29 del mismo decreto ley prescribe lo siguiente:

"Las comisiones serán establecidas libremente por cada Administradora, con carácter uniforme para todos sus afiliados, sin perjuicio de lo señalado en el inciso tercero.

Respecto de la cuenta de capitalización individual, sólo podrá estar sujeto a cobro de comisiones el depósito de las cotizaciones periódicas. Respecto de los retiros, sólo podrán estar afectos a comisiones los que se practiquen por concepto de renta temporal

o retiro programado de acuerdo con las letras b) y c) del artículo 61.

La comisión por el depósito de las cotizaciones periódicas sólo podrá establecerse sobre la base de un porcentaje de las remuneraciones y rentas imposables que dieron origen a dichas cotizaciones. La comisión en base a un porcentaje de las remuneraciones y rentas imposables corresponderá a la cotización adicional señalada en el inciso segundo del artículo 17. Esta comisión deberá ser diferenciada para los afiliados que no tengan derecho a la cobertura del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia a que se refiere el artículo 59 y para quienes por cotizar como independientes y los afiliados voluntarios no estén afectos a la letra b) del artículo 54.

Las comisiones por los retiros mencionados en el inciso segundo sólo podrán establecerse sobre la base de un porcentaje de los valores involucrados.

Las comisiones así determinadas deberán ser informadas al público y a la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones, en la forma que señale el reglamento, y las modificaciones de éstas regirán noventa días después de su comunicación. Con todo, cuando se trate de una rebaja en las comisiones dicho plazo se reducirá a treinta días.”;

- 10.- Que en el mismo orden de ideas que se viene analizando en las consideraciones octava y novena precedentes, el numeral 9, del Capítulo VII Comisiones, Letra A del Título III, del Libro I del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones de esta Superintendencia, establece que:

“El saldo que la Administradora debe considerar para efectos del cobro de la comisión porcentual por administración de la cuenta de ahorro voluntario, cuenta de capitalización individual de cotizaciones voluntarias, cuenta de capitalización individual de depósitos convenidos y cuenta individual de ahorro previsional voluntario colectivo, será el saldo inicial en cuotas que presenten tales cuentas personales, el que para efectos de esta comisión corresponderá al saldo final que se hubiese obtenido el mes anterior, deducido el cobro de la comisión porcentual por administración rebajada por dicho mes, convertido de cuotas a pesos utilizando el valor de cuota promedio del mes de la actualización. En el caso de la cuenta de ahorro voluntario, cuenta de capitalización individual de cotizaciones voluntarias y cuenta individual de ahorro previsional voluntario colectivo el saldo inicial deberá corresponder al de los respectivos subsaldos.

Con todo, cuando se trate de un afiliado pensionado, el saldo en cuotas del ahorro previsional voluntario destinado al financiamiento de su pensión no estará afecto a la referida comisión. En consecuencia, para el cálculo de la comisión porcentual por administración del ahorro previsional voluntario, dichos recursos deberán rebajarse del saldo inicial en cuotas determinado en la forma antes señalada, considerando el saldo inicial en cuotas del mes de la actualización.”;

- 11.- Que, sobre la base de las irregularidades que se vienen describiendo, esta Superintendencia estimó que constituyen hechos graves en la administración de las cuentas personales de los trabajadores afiliados a A.F.P. Habitat S.A. y que se encuentran afectados por tales circunstancias, pues han visto disminuido el saldo que de sus depósitos voluntarios destinaron al financiamiento de sus pensiones, siendo gravados indebidamente por comisiones. En este análisis, ha llamado la atención de este organismo, por una parte, que la administradora requirió de dos reclamos del afiliado denunciante que generó esta investigación, para regularizar su situación íntegramente y, por otra que la magnitud de los hechos reprochados, medida tanto por el número de afiliados afectados como por los aportes regularizadores que la administradora debió financiar, agravan su infracción normativa. Adicionalmente, el carácter grave de los hechos irregulares está dado, porque su detección se originó en el reclamo de un afiliado y las posteriores instrucciones que le impartió este organismo fiscalizador, y no por controles propios de la administradora como es esperable;
- 12.- Que, con el mérito de lo expresado en la motivación precedente, mediante oficio reservado N° 31.328 de 14 de diciembre de 2016, esta Superintendencia informó a A.F.P. Habitat S.A. la apertura de un expediente de investigación en su contra, que rola con el N° 019-C-2016, formulándole el siguiente cargo: Incurrir en irregularidades en materia de cobro de comisiones de las cuentas de capitalización de cotizaciones voluntarias y cuentas de capitalización individual de depósitos convenidos, al incluir aquella parte del saldo comprometido para pensión, infringiendo lo dispuesto en el numeral 9 del Capítulo VII, Comisiones, de la Letra A, del Título III, del Libro I, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones de esta Superintendencia;
- 13.- Que mediante carta GG 865/2016 de 29 de diciembre de 2016, A.F.P. Habitat S.A. presentó sus descargos y defensas al cargo que le fuera formulado, manifestando en síntesis, lo siguiente:
- a. Reconoce haber cometido un error en el cobro de comisiones por administración de saldos en un conjunto de cuentas de capitalización de cotizaciones voluntarias y de depósitos convenidos, por aquella parte destinada al financiamiento de pensiones.
 - b. No es efectivo que requirió de dos reclamos para regularizar íntegramente la situación del afiliado cuyo reclamo originó las investigaciones posteriores. La situación de aquél quedó regularizada con el abono de la diferencia el día 23 de junio de 2016, mismo mes de su reclamo.
 - c. El problema que originaba la diferencia en el cobro de comisiones quedó resuelto para el flujo, a partir de las comisiones del mes de abril de 2015, pues durante el mes de mayo de ese año generó un procedimiento de determinación de saldos comprometidos, que resolvía definitivamente el problema en la

determinación de dicha variable.

- d. Diseñó un plan para determinar y regularizar el total de casos afectados, cuya complejidad significó que lo dividiera en dos etapas. La primera, realizada entre los meses mayo 2015 y febrero de 2016. La segunda, durante el mes de agosto de 2016.
 - e. Corrigió el procedimiento para el flujo y comenzó a regularizar los casos afectos antes de ser notificada del oficio N° 21.055 de 15 de septiembre de 2015, de esta Superintendencia.
 - f. A la data presente no registra casos irregulares.
 - g. Reconoce y lamenta la situación ocurrida y hace presente que el problema fue detectado por esa administradora y corrigió en el mes de mayo de 2015, definiendo un plan que concluyó con la regularización de todos los casos irregulares.
- 14.- Que, de acuerdo a los antecedentes que obran en el expediente de investigación y en atención a que los descargos presentados por la administradora se centran en la forma y data de la detección de las irregularidades que se le han reprochado, como de su regularización, cabe concluir que tales hechos se encuentran acreditados, toda vez que su ocurrencia no ha sido controvertida por A.F.P. Habitat S.A., sino reconocidas por dicha administradora;
- 15.- Que, precisado lo anterior, respecto de los descargos presentados por la administradora, éstos apuntan a los elementos que a juicio de esta Superintendencia configuran el carácter grave de los hechos que se han reprochado. Así, controvierte lo dicho por este organismo en el sentido que habría requerido de dos reclamos para regularizar definitivamente la situación del afiliado que originó la investigación objeto de la presente resolución. Sin embargo, contrariamente a lo que afirma, sí requirió de dos reclamos al efecto. El primero, caratulado HA-0399912 de 20 de mayo de 2015, en virtud del cual regularizó sólo las comisiones cobradas en exceso con cargo a la cuenta de capitalización individual de cotizaciones voluntarias, dando lugar a un abono por 0,35 cuotas al Fondo Tipo C y 1,30 cuotas al Fondo Tipo D. Esta solución parcial motivó el reclamo del trabajador afectado, ante esta Superintendencia, circunstancia que dio lugar a un segundo reclamo, caratulado HA-400438, en virtud del cual la administradora dictaminó que debía devolver \$1.854.440.-, a la cuenta de capitalización individual de depósitos convenidos del reclamante, debido a errores en el cobro de comisiones;
- 16.- Que, de conformidad con los antecedentes recabados durante la fiscalización sobre las irregularidades que se vienen describiendo, este organismo fiscalizador no comparte la afirmación de A.F.P. Habitat S.A., en orden a que detectó las irregularidades y las



resolvió para el flujo desde las comisiones del mes de abril de 2015, generando un nuevo procedimiento desde mayo del mismo año, puesto que precisamente el reclamo suscrito a nombre del afiliado en el mes de junio de 2015 (segundo), corresponde al que se generó al pedir la intervención de esta Superintendencia, para su cuenta de depósitos convenidos;

- 17.- Que tampoco resulta ser efectivo que la administradora haya separado el problema en dos etapas de regularización. Cabe precisar que mediante oficio N° 21.055 de 15 de septiembre de 2015, esta Superintendencia le instruyó que analizara todos los casos que se encontraban en la misma situación del afiliado reclamante y procediera a hacer devolución de todas las comisiones cobradas indebidamente. Sus respuestas siempre fueron afirmativas en cuanto había incluido todos los casos en igual situación a la reclamada. Sin embargo, fue este organismo quien ante la incertidumbre de si la regularización había abarcado la totalidad de casos irregulares, mediante oficio N° 6.357 de 22 de marzo de 2016, le requirió un nuevo análisis, esta vez sobre un universo de 4.800 casos con cargos en las cuentas personales por concepto de retiros programados y rentas temporales, de modo que los sometiera al mismo análisis instruido en el oficio anterior, esperando desde luego que el problema se encontrara resuelto. Sin embargo, no fue así. En esta oportunidad, la administradora reportó 1.563 casos nuevos con similares irregularidades que debían ser corregidas; y
- 18.- Que, en suma, han quedado acreditados los hechos irregulares que han sido reprochados a esa administradora y, con ello el cargo que le fuera formulado. De igual modo la gravedad de tales hechos, dada principalmente por la magnitud de éstos, detectados por acción de un afiliado y de esta Superintendencia en lugar de la administradora por controles propios, como es esperable dada la naturaleza de sus funciones y deberes que le impone la ley;

RESUELVO:

Aplicase a la Administradora de Fondos de Pensiones Habitat S.A., por la responsabilidad que le cabe en las conductas e infracciones descritas precedentemente, una multa a beneficio fiscal equivalente a 2.000 (dos mil) 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 artículo 18 del DFL N° 101, de 1980 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, 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/MBC

Distribución:

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


OSVALDO MACÍAS MUÑOZ
Superintendente de Pensiones

CERTIFICO QUE SIENDO LAS 16:00. HORAS DEL DIA DE HOY, 23 de
Mayo de 2017 NOTIFIQUE A LA SEÑOR Cristian Rodriguez.
RUT. 7.687.468-P. EN SU CALIDAD DE Gerente General.

A.F.P. HABITAT S.A., HACIENDOLE ENTREGA DE ESTA RESOLUCION N°
30*22.Mayo.2017, QUE ES DEL MISMO TEXTO DE LA QUE ANTECEDE Y FIRMO.-
CLOVIS TORO CAMPOS, NOTARIO PUBLICO, TITULAR 13° NOTARIA DE SANTIAGO.-

Superintendencia de Pensiones



RES-FIS-17-12