



SP

Superintendencia de
Pensiones

Análisis de las cartas y mensajes enviados por las Administradoras de Fondos de Pensiones a sus afiliados

Superintendencia de Pensiones

**Presentación para la Comisión de Trabajo y Seguridad Social
Cámara de Diputados**

14 de julio de 2020

- 1. MARCO LEGAL Y NORMATIVO**
- 2. ENFOQUE DE SUPERVISIÓN CONTINUA**
- 3. ETAPAS DE UN PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR**

➤ MARCO LEGAL: D.L N° 3.500, de 1980:

1. Objeto exclusivo de las AFP.

- Inciso primero del artículo 23: “Las Administradoras de Fondos de Pensiones (...) serán sociedades anónimas **que tendrán como objeto exclusivo administrar Fondos de Pensiones y otorgar y administrar las prestaciones y beneficios que establece esta ley**”.
- Inciso vigésimo primero del artículo 23: “Las **Administradoras, sus Directores y dependientes, no podrán ofrecer u otorgar a los afiliados o beneficiarios bajo ninguna circunstancia, otras pensiones, prestaciones o beneficios que los señalados en la ley, ya sea en forma directa o indirecta, ni aun a título gratuito o de cualquier otro modo (...)**”

2. Publicidad, promoción, auspicio o entrega de información a afiliados.

- Artículo 26 DL N° 3.500: **“Toda publicidad o promoción de sus actividades que efectúen estas entidades deberá proporcionar al público la información mínima acerca de su capital, inversiones, rentabilidad, comisiones y oficinas, agencias o sucursales, de acuerdo a las normas generales que fije la Superintendencia [de Pensiones], las que deberán velar porque aquélla esté dirigida a proporcionar información que no induzca a equívocos o a confusiones, ya sea en cuanto a la realidad institucional o patrimonial o a los fines y fundamentos del Sistema.**

La Superintendencia [de Pensiones] **podrá obligar a las Administradoras a modificar o suspender su publicidad cuando ésta no se ajuste a las normas generales que hubiere dictado. (...).”**

3. Ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada.

- Artículo 4: *“El tratamiento de los datos personales sólo puede efectuarse cuando esta ley u otras Restricciones relativas al uso de los datos personales de los afiliados **disposiciones legales lo autoricen o el titular consienta expresamente en ello (...)**”*
- Artículo 9: *“**Los datos personales deben utilizarse para los fines para los cuales hubieren sido recolectados, salvo que provengan o se hayan recolectado de fuentes accesibles al público (...)**”.*

➤ **MARCO NORMATIVO: Compendio de Normas SP:**

“(…) 3. Toda publicidad, promoción, auspicio o entrega de información que las Administradoras efectúen por cualquier medio a afiliados, empleadores o público en general, quedarán sometidas a las normas del presente Título (...).

4. Las Administradoras no deberán desviar la atención de los trabajadores de lo que es relevante respecto de sus fondos previsionales, esto es, la rentabilidad, el costo y el servicio que prestan.

5. Las Administradoras deberán velar que toda publicidad e información que entreguen no induzca a interpretaciones inexactas sobre la realidad de la AFP, ni acerca de los beneficios, pensiones y prestaciones que les corresponde otorgar en conformidad a la ley.

6. La publicidad deberá ajustarse en todo momento a la verdad. No serán aceptables expresiones que directa o indirectamente, o en forma deliberada o no, produzcan ambigüedad en cuanto al contenido del mensaje publicitado.”

- **Compendio de Normas del Sistema de Pensiones.** Libro V, Título III, Letra C Publicidad, Capítulo VIII. Envío de información publicitaria a la Superintendencia:

“ 4. Otros.

*Cualquiera otra publicidad, mención o auspicio que efectúe la AFP en cualquier medio escrito o audiovisual, diferente a las anteriores, **deberá hacerse llegar a esta Superintendencia a más tardar el día hábil siguiente de efectuada, siempre que no se haya establecido un plazo distinto para su envío en la normativa correspondiente (...)**”.*

☐ ENFOQUE DE CONTROL:

✓ Preventivo:

- ✓ La publicidad, información y comunicaciones forma parte de las materias de control de la Gestión Integral de Riesgos de las AFP, dentro de la Gestión de Riesgo de Conducta de Mercado. (NCG N° 216/2017)
- ✓ La norma considera como buena práctica relativa al tratamiento de información, la existencia de una política de divulgación y transparencia de la información a los afiliados y público en general en las AFP.
- ✓ También señala respecto de la información que: *“resulta fundamental que las entidades adopten mecanismos para asegurarse que el trato hacia sus clientes sea éticamente adecuado y honesto. Este principio debería ser parte de la cultura organizacional.”*

☐ ENFOQUE DE CONTROL:

✓ **Cumplimiento:**

- ✓ La letra C, del Título III, del Libro V, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones establece las disposiciones de cumplimiento obligatorio para las AFP en la materia, entre las que se establece la obligación de remitirla a la Superintendencia el día hábil siguiente a la fecha de publicación en el medio de comunicación.
- ✓ La obligación se extiende a la publicidad, comunicaciones, información difundida por cualquier medio, incluyendo, medios tradicionales y digitales como Sitio Web, redes sociales, aplicaciones, correos electrónicos y todo otro medio de difusión.

☐ ACTIVIDADES DE CONTROL:

- ✓ La Superintendencia revisa diariamente el cumplimiento normativo de toda la publicidad que las AFP remiten, revisa también información haciendo búsqueda en Redes Sociales, Sitios Web, correos electrónicos, utilizando para ello diversas fuentes de información.
- ✓ La publicidad, información y comunicaciones que no cumple con las normas vigentes es materia de observación y se oficia a las AFP para que retiren la publicación objetada y corrijan sus contenidos si deciden volver a hacer difusión de ella.

☐ ACTIVIDADES DE CONTROL:

- ✓ Habitualmente la Superintendencia ha oficiado a las AFP por incumplimientos normativos relacionados con las instrucciones referidas a rentabilidad, costo y servicio, ejes centrales en los que debe centrarse la información.
- ✓ También por no indicar claramente los períodos a que se refiere la información, o no utilizar la información oficial de rentabilidad (errores de fuente) o cuando se omiten las referencias normativas obligatorias que permiten a los afiliados tener mas claridad de los índices publicados.
- ✓ El servicio es parte del ámbito de fiscalización, incluyendo últimamente las revisión de las herramientas que permiten a los afiliados conocer sobre la forma de ahorrar y simular su ahorro futuro.
- ✓ Las AFP han desarrollado actividades de auspicios y otros eventos cuyo objetivo es **posicionar la marca**, actividades que también han sido objeto de fiscalización y de observaciones a las AFP, cuando ha correspondido.

☐ ACTIVIDADES DE CONTROL:

- ✓ Publicidad y comunicaciones revisadas el presente año 2020

AFP	Total	Clasificación SP		
		Publicidad	Asesoría	Informativo
AFP 1	287	238	26	23
AFP 2	158	126	13	19
AFP 3	158	145	8	5
AFP 4	33	28	2	3
AFP 5	58	46	7	5
AFP 6	45	38	3	4
AFP 7	9	8	0	1
Total	748	629	59	60

▪ Principales motivos:

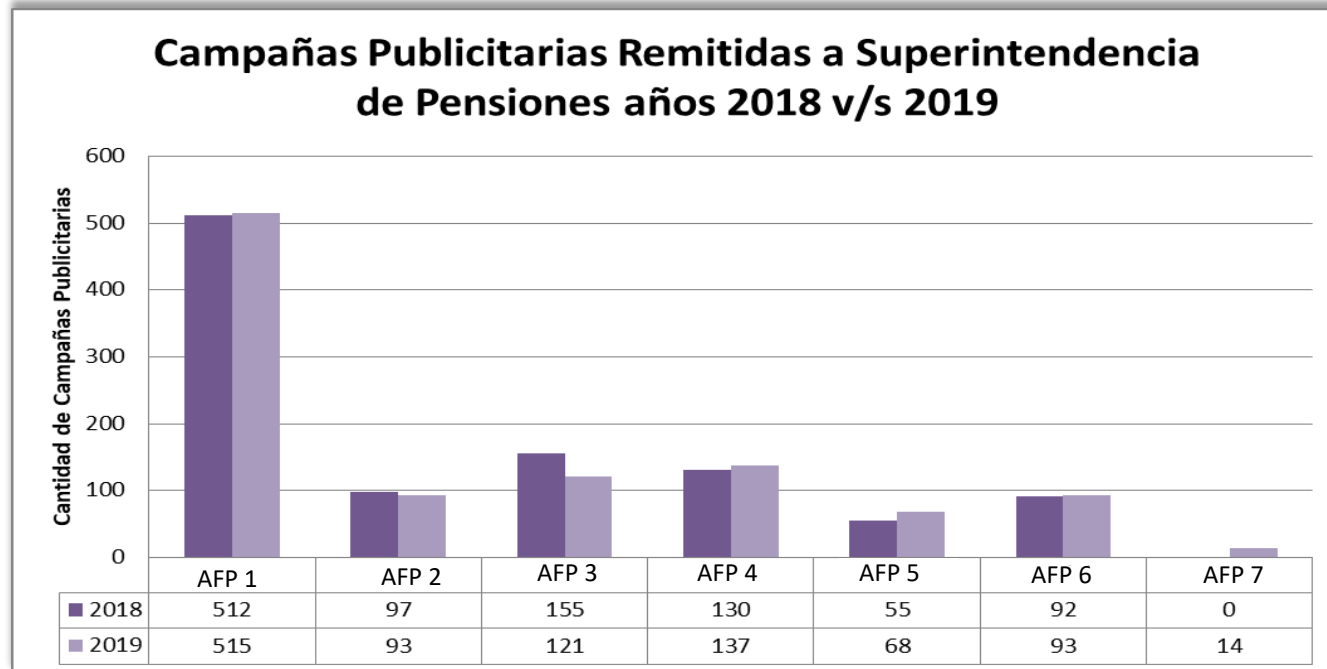
- Las comunicaciones han estado referidas principalmente a informar respecto de la disponibilidad de atención de los canales de atención junto con las medidas implementada para evitar el contagio del virus COVID -19.
- Se observan campañas de bancarización enfocadas en el grupo de riesgo de COVID -19 correspondiente a los afiliados pensionados.
- Las AFP han informado respecto de la Ley de Protección al Empleo: retiro de fondos de los trabajadores de casa particular.
- AFP han reforzado las campañas comunicacionales relacionada con el atributo de la rentabilidad a través de cápsulas de educación previsional y de información relativa al estado de los mercados financieros.

☐ ACTIVIDADES DE CONTROL:

✓ **Oficios y materias objetadas en el año 2020: 25 oficios a las AFP y AFC hasta junio de 2020.**

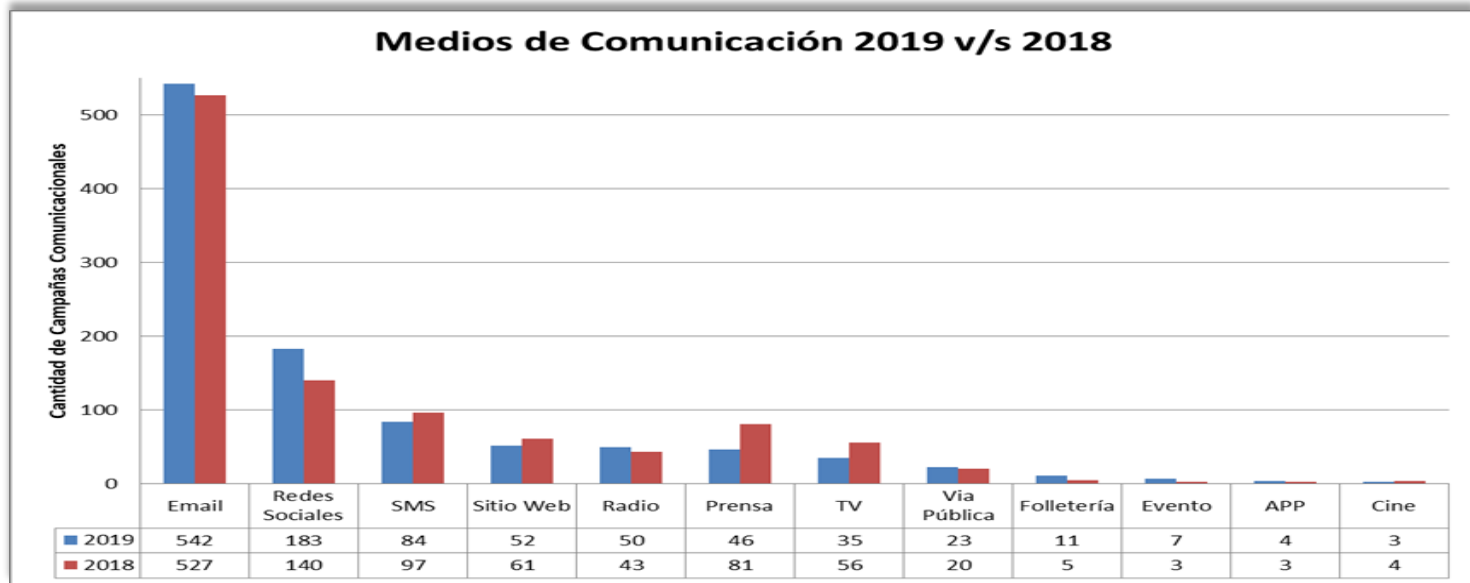
Materia objetada	Mes							7 Total
	1	2	3	4	5	6	7	
Instruye gestionar y administrar las Redes Sociales.					1			1
Autoriza piezas graficas Campeonato de Futbol				1				1
Encuesta enviada afiliado por cuentas voluntarias		1						1
Informa error en correo electrónico enviado a empleadores.						1		1
Informa publicidad con rentabilidad nominal			2	1				3
Instruye retirar publicaciones difundidas a través de sus redes sociales.	1							1
Instruye revisar y corregir información entregada en el marco de la implementación de la Ley de Protección al Empleo.				1				1
Logotipo Controlador Campeonato de Futbol		1	1					2
Reitera incumplimiento publicidad con rentabilidad nominal							1	1
Requiere información y reitera instrucciones sobre publicidad, promoción, auspicio o entrega de información a afiliados, empleadores y público en general. Campaña de la Asociación de AFP sobre 6% de cotización previsional.		6						6
Informa uso de disclaimer en correo electrónico de afiliados				1				1
Incumplimiento normativo publicidad retiro 5% de los fondos previsionales			1					1
Reitera normativo publicidad retiro 5% de los fondos previsionales				1				1
Reitera instrucciones referidas a publicidad, contenidas en el Libro V, Titulo III, Letra C, del Compendio de Normas.	1							1
Instrucciones a todas las AFP. Establece instrucciones generales en materia de publicidad, promoción, auspicio e información al público que pueden efectuar.				1				1
Instrucciones a todas las AFP: Informar protocolos de seguridad de sus canales remotos a afiliados y clientes.				1				1
Instrucciones a todas las AFP. Fija criterio de interpretación de normas sobre publicidad que realizan las AFP a través de Redes Sociales e instruye su aplicación.						1		1
Total general	2	8	4	7	1	2	1	25

□ ACTIVIDADES DE CONTROL: ESTADÍSTICAS 2019



- 1041 campañas revisadas el año 2019.
- Algunos temas:
 - Auspicio de AFP a la Asociación Nacional de Fútbol Profesional, para los torneos nacionales de fútbol de la Primera División para los años 2019 y 2020.
 - AFP realizó campañas relacionadas a los beneficios estatales y tributarios a los que puede acceder un afiliado durante su vida laboral.
 - AFP durante el año 2019 realizó campañas asociadas al programa de Becas “Provida Mujer” que realiza en conjunto con el instituto de educación profesional Duoc UC.

ACTIVIDADES DE CONTROL: ESTADÍSTICAS 2019



- Correo electrónico es el medio más utilizado.
- Nuevos medios de difusión: AFP han empezado a utilizar la herramienta de publicidad, denominada Ad Network la cual conecta al anunciante con el editor y actúa, por lo tanto, como una red intermediaria. El objetivo es realizar publicidad en Redes Sociales como en otros sitios web de alto flujo de visitas, que derivan a las páginas web de las Administradoras.

❑ ACTIVIDADES DE CONTROL: CARTAS 10%

- Se emiten oficios el día 10 de Julio de 2020 a las AFP que remitieron cartas: Capital, Cuprum, Planvital, Provida y Habitat. Se les recuerda el marco legal y normativo señalándoles que:
 - Es el deber de esta Superintendencia resguardar que la información entregada por las Administradoras a sus afiliados y público en general, se ajuste en todo momento a la verdad y que no induzca a equívocos o a confusiones, ya sea en cuanto a la realidad institucional o patrimonial o a los fines y fundamentos del Sistema, como expresamente lo exige el artículo 26 del D.L. 3.500 de 1980.
 - El párrafo 3º del Libro V, Título III, Letra C Publicidad, Capítulo I del Compendio de Normas de esta Superintendencia, señala que toda publicidad, promoción, auspicio o entrega de información que las Administradoras efectúen por cualquier medio a afiliados, empleadores o público en general, quedarán sometidas a las normas de dicho Título.
 - El párrafo 10º del Capítulo V del mismo literal establece que la información que las Administradoras pongan a disposición de sus afiliados y del público en general a través de sitios web u otros medios electrónicos o digitales, quedarán sometidas a las normas sobre publicidad y promoción contenidas en dicho Título.
 - El párrafo 4º del Capítulo I citado, establece que las Administradoras no deberán desviar la atención de los trabajadores de lo que es relevante respecto de sus fondos previsionales, esto es, la rentabilidad, el costo y el servicio que prestan.
 - El párrafo 5º del mismo capítulo establece la obligación de las Administradoras de velar para que toda publicidad e información que entreguen no induzca a interpretaciones inexactas sobre la realidad de la A.F.P., ni acerca de los beneficios, pensiones y prestaciones que les corresponde otorgar en conformidad a la ley.

❑ ACTIVIDADES DE CONTROL: CARTAS 10%

- En los oficios se hacen distinciones a cada AFP de acuerdo con el contenido de la carta:

- **AFP Cuprum, Oficio N° 12493, AFP Capital Oficio N° 12492:**

Se reitera la obligación legal de la Administradora de sujetar estrictamente la información entregada a sus afiliados a las limitaciones señaladas, cuyo cumplimiento es fiscalizado por esta Superintendencia y en caso de no ser observado puede dar inicio a un proceso sancionatorio.

- **AFP Provida, Oficio N° 12494:**

Se le indica que las expresiones vertidas por la Administradora en el correo electrónico enviado a sus afiliados y la opinión que pueda emitir sobre temas en particular, deben ajustarse al margen de acción posible para las Administradoras. En consecuencia, no pueden extenderse a asuntos que no se relacionen con sus actividades propias, como es el caso de la política contingente cuando ésta no tiene que ver con ellas mismas o con las prestaciones que legalmente pueden efectuar.

En relación con el contenido de la comunicación comentada, se señala: usted no solo está informando a sus afiliados, de tal forma de que tomen conocimiento de los contenidos de este proyecto de reforma constitucional y las etapas de su tramitación, sino que está entregando una opinión, al señalar que ***“este proyecto perjudica la pensión futura de quienes más la van a necesitar (...) Por eso nos parece que este proyecto no es una buena idea.”***, puesto que como usted mismo señala, aún están pendientes instancias legislativas para transformarse en ley.

☐ ACTIVIDADES DE CONTROL: CARTAS 10%

- En los oficios se hacen distinciones a cada AFP de acuerdo con el contenido de la carta:
 - **AFP Planvital, Oficio N° 12495:**

Se le señala que deberá abstenerse de emitir opiniones cuando tome iniciativas de comunicación a sus afiliados mediante los canales formales y procurar que toda la publicidad e información se ajuste a las normas y disposiciones legales vigentes, las que han sido refrendadas a través de este oficio. Reitero la obligación legal de la Administradora de sujetar estrictamente la información entregada a sus afiliados a las limitaciones señaladas, cuyo cumplimiento es fiscalizado por esta Superintendencia y en caso de no ser observado puede dar inicio a un proceso sancionatorio.

☐ ACTIVIDADES DE CONTROL: CARTAS 10%

- **AFP Habitat, Oficio N° 12498:**
 - **Se hace referencia a las observaciones normativas ya efectuadas a través de oficios en materia de publicidad, señalándole:**

Esta Superintendencia ha instruido a esa Administradora, en forma reiterada sobre la observancia de las normas referidas a la publicidad y las comunicaciones de carácter general remitidas por cualquier medio a los afiliados y público en general. En efecto, se hizo presente que toda publicidad o promoción de sus actividades debe realizarse de acuerdo a las normas generales que fije esta Superintendencia, debiendo velar para que aquella esté dirigida a proporcionar información que no induzca a equívocos o a confusiones, ya sea en cuanto a la realidad institucional o patrimonial o a los fines y fundamentos del Sistema.

- En el cuerpo del oficio se detallan en forma precisa las disposiciones legales y normativas aplicables a la materia.

☐ ACTIVIDADES DE CONTROL: CARTAS 10%

- **AFP Habitat, Oficio N° 12498:**

Se señala respecto del contenido de la carta que:

En este contexto, la opinión emitida por AFP Habitat sobre la reforma constitucional que permitiría a los afiliados retirar el 10% de su ahorro previsional, debe ajustarse al margen de acción posible para las Administradoras. En consecuencia, no puede extenderse a asuntos que no se relacionen con sus actividades propias, como es el caso de la política contingente cuando ésta no tiene que ver con ellas mismas o con las prestaciones que legalmente pueden efectuar.

En el caso de las opiniones emitidas por AFP Habitat a través del correo electrónico enviado a sus afiliados, referidas a este proyecto de reforma constitucional, calificando como un “error histórico” el objetivo del proyecto, no se ajustan a dicho margen de acción. En efecto, a juicio de esta Superintendencia, si bien resulta lícito que las Administradoras participen en el debate respectivo, su intervención en el mismo debe acotarse a las materias que les afecten y que se relacionen con el giro que desarrollan. Otras manifestaciones de opinión u otro tipo de intervenciones similares en el debate público serían, por lo tanto, legalmente improcedentes.

☐ ACTIVIDADES DE CONTROL: CARTAS 10%

- **AFP Habitat, Oficio N° 12498:**

Superintendencia enfatiza en las normas que regulan el uso de datos personales:

Respecto al uso de los datos personales de los afiliados, se debe indicar que las limitaciones sobre el contenido de las comunicaciones que las AFP pueden emitir, están sujetas a restricciones referentes al uso de los datos personales de sus afiliados para su contactibilidad. En efecto, el artículo 4° de la ley 19.628 establece que el tratamiento de datos personales sólo es posible cuando la ley lo autoriza o cuando el titular de los mismos lo acepta expresamente. Asimismo, el artículo 9° de la señalada ley dispone que los datos personales sólo pueden ser utilizados para los fines para los cuales hayan sido recolectados.

Se aclara sobre la libertad de expresión:

Asimismo, en cuanto a las opiniones y comentarios de los directores, ejecutivos, trabajadores y representantes de las AFP y de acuerdo con las restricciones señaladas en los números anteriores, rigen cuando las comunicaciones de las AFP se hacen a nivel corporativo, o cuando lo hacen sus directores, ejecutivos u otros representantes de las Administradoras, actuando por éstas. **Naturalmente, tales restricciones no abarcan las opiniones emitidas por esas personas a título personal, las que cabe entender íntegramente protegidas por el derecho a emitir opinión, establecido en el artículo 19 N° 12 de la Constitución Política de la República.**

☐ ACTIVIDADES DE CONTROL: CARTAS 10%

- **AFP Habitat, Oficio N° 12498:**

Superintendencia concluye:

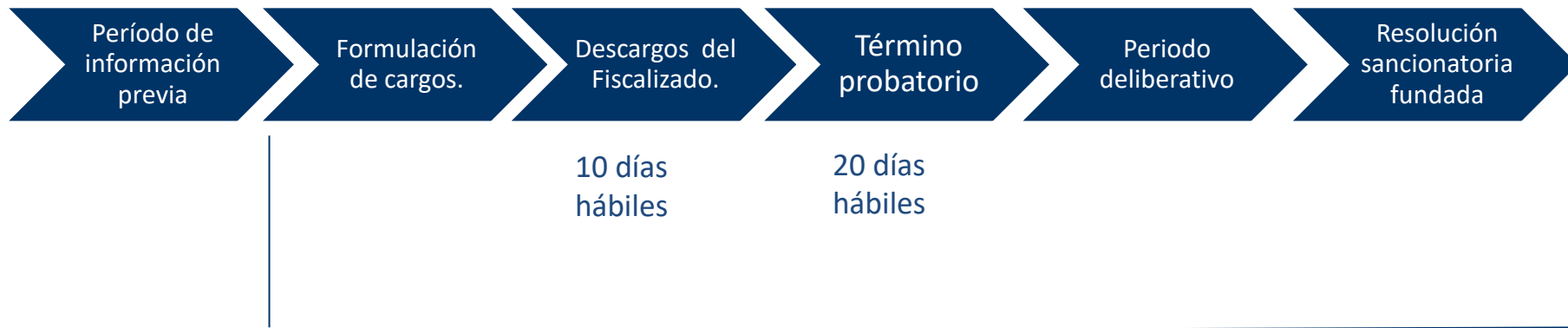
En resumen, las Administradoras de Fondos de Pensiones encuentran sus posibilidades de acción restringidas por el giro único que les impone la ley. Por eso, no pueden ofrecer a sus afiliados prestaciones distintas a las contempladas en la ley, y no pueden, en general, realizar actos que excedan el ámbito del ahorro previsional.

En ese contexto, las comunicaciones entre las Administradoras y sus afiliados se encuentran también restringidas, y que el contenido de las mismas no puede exceder los señalados límites impuestos por el giro social único. La transgresión de esos límites por parte de sus entidades fiscalizadas faculta a este Órgano a ejercer las facultades sancionatorias que le entrega la ley.

Asimismo, cuando las Administradoras se comunican con sus afiliados, deben sujetarse a las restricciones que le impone la normativa sobre protección de datos personales. Particularmente, no pueden usar las bases con datos personales para comunicar a sus afiliados opiniones o para otros fines distintos de aquellos previstos al momento de recolectar los datos correspondientes.

Con respecto a las opiniones que emitan los directores, ejecutivos o representantes de las Administradoras a título personal y no en representación de estas últimas, no se encuentran sujetas a las restricciones antedichas. Sin perjuicio de ello, se estima relevante que no quepan dudas de que dichas opiniones se emiten a título personal.

ETAPAS DE UN PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR



- Duración de 6 meses contados desde el oficio que formula cargos, prorrogable por 3 meses.



SP

Superintendencia de
Pensiones

Análisis de las cartas y mensajes enviados por las Administradoras de Fondos de Pensiones a sus afiliados

Superintendencia de Pensiones

**Presentación para la Comisión de Trabajo y Seguridad Social
Cámara de Diputados**

14 de julio de 2020