



OFICIO RESERVADO N° 7456

Santiago, 16 de Marzo de 2021

MATERIA

Su Oficio N° 70827, de fecha 24 de febrero de 2021.

DE-9057

MAT.: Responde su solicitud referida a cumplimiento por parte de cada una de las Administradoras de Fondos de Pensiones del país en la entrega del dinero correspondiente al primer y segundo retiro del 10%.

IDENTIFICACIÓN INTERNA: **OF-CON-21-216**

DESTINOS

Congreso Nacional

TEMA: Retiro del 10% (cod:1035)

OSVALDO MACÍAS MUÑOZ
SUPERINTENDENTE DE PENSIONES



200075321

Verifique documento en <https://www.spensiones.cl/apps/certificados/vOficio.php>



OFICIO RESERVADO

ANT.: Su Oficio N° 70827, de fecha 24 de febrero de 2021.

DE-9057

MAT.: Responde su solicitud referida a cumplimiento por parte de cada una de las Administradoras de Fondos de Pensiones del país en la entrega del dinero correspondiente al primer y segundo retiro del 10%.

Santiago,

DE: SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

A: SEÑOR LUIS ROJAS GALLARDO-PROSECRETARIO DE LA CÁMARA DE DIPUTADOS

1. Mediante Oficio del antecedente, el diputado Fidel Espinoza Sandoval requirió lo que a continuación se indica señalando que ***se informe a esa Cámara sobre el porcentaje del cumplimiento por parte de cada una de las Administradoras de Fondos de Pensiones del país, en la entrega del dinero correspondiente al primer y segundo retiro del 10% de los fondos previsionales, indicando las razones esgrimidas para justificar las demoras excesivas en la entrega de dichos recursos y señale multas o sanciones aplicadas a las administradoras que cumplieron con los plazos.***
2. En relación con los requerimientos señalados debemos informar que desde antes de la entrada en vigencia de la Ley 21.248, esta Superintendencia ha estado participando a través de la realización de diversas acciones que permitían primero implementar este proyecto de Reforma Constitucional y posteriormente desde el día 29 de julio de 2020, se han desarrollado acciones de fiscalización permanentes e intensivas, a las Administradoras de Fondos de Pensiones, tal como a continuación de señala:

A. Instrucciones generales para ambos retiros:

Se emitieron instrucciones normativas a las Administradoras para la implementación de las Leyes 21.248 y 21.295 las que están incluidas principalmente en los Oficios N° 13609, de fecha 27 de julio de 2020, 14.000 de fecha 29 de julio de 2020, Oficio N° 14.672, de fecha 7 de agosto de 2020, Oficio N° 24.706 de fecha 3 de diciembre de 2020 y Oficio N° 24.797 de fecha 4 de diciembre de 2020.

B. Acciones de fiscalización para ambos retiros:

- **Se efectúan acciones de fiscalización enfocadas en supervisar la implementación de la reforma y su operación una vez entrada en vigencia.**
 - Se realizaron reuniones con gerentes generales, gerentes de operaciones y gerentes de inversiones de las administradoras de fondos de pensiones.
- **Fiscalización de la etapa de implementación:**
 - Implementación de los sistemas para la recepción y validación de las solicitudes y los procesos de pago.
 - Comunicaciones al público.
 - Preparación de los canales de atención: agencias, call center, sitios web, redes sociales.
- **Fiscalización de la etapa de recepción de solicitudes:**
 - Monitoreo de los sitios web de recepción de solicitudes
 - Monitoreo de los canales de atención, presenciales y remotos, Agencias, call center, sitios web, redes sociales
 - Monitoreo medios de comunicación: TV, sitios web, redes sociales.
 - Información de estado de avance y condiciones de operación del proceso.
- **Fiscalización de la etapa de validación de solicitudes:**
 - Verificación de identidad y titularidad del medio de pago.
 - Cálculos de los retiros.
- **Fiscalización de la etapa de cargo en las cuentas y de la operación del proceso:**
 - Solicitudes rechazadas
 - Reclamos
 - Retenciones judiciales

- **Fiscalización del Proceso de Pagos:**
 - Generación de nóminas de pago.
 - Transferencia de información a las entidades pagadoras.
 - Transferencia de fondos a las entidades pagadoras.

- **Fiscalización Inversiones:**
 - Liquidación de activos locales.
 - Liquidación de activos internacionales.
 - Monedas y derivados.
 - Capacidad de la infraestructura del mercado de capitales para procesar volúmenes de transacciones extraordinarios: Depósito Central de Valores, DCV (custodia), Cámara de Compensación y Liquidación de Valores, CCLV y COMDER (contraparte central).
 - Eventuales efectos en el mercado accionario local.
 - Eventuales efectos en las tasas de interés locales.
 - Eventuales efectos en el mercado de divisas.
 - Eventuales ajustes regulatorios para facilitar la liquidez.

- **Fiscalización de Servicios:**
 - Evaluar permanentemente el desempeño de los canales de atención de público de las AFP: servicio web y sitios disponibilizados para el retiro, canal telefónico, canal de atención presencial y redes sociales.
 - Levantar rápidamente las incidencias para canalizarlas y gestionar con las AFP su resolución.
 - Generar reportes diarios a Alta Administración de la Superintendencia.
 - Remitir oficios a las Administradoras en las que se constaten incidentes graves, que puedan afectar el servicio o que constituyan incumplimientos normativos.
 - Coordinación con la División Atención y Servicios a los Usuarios DASU de la Superintendencia para verificar los problemas operacionales y/o de servicio que afectan a los afiliados, de tal forma de que se evalúen y se adopten soluciones más inmediatas.

C. Resultados de las fiscalizaciones y solicitudes de sanción:

Las actividades de fiscalización permanente realizadas han determinado diversas acciones de acuerdo con el incumplimiento de las instrucciones normativas o los riesgos que se hayan determinado en las AFP. De esta forma se han dado instrucciones a las Administradoras para que corrijan los problemas detectados y se inició un proceso sancionatorio para AFP Modelo S.A. por los problemas de amplio conocimiento público, que impidieron que los afiliados suscribieran sus solicitudes del primer retiro de fondos, en tiempo y forma. Cabe destacar, que mediante Resolución N° 30, de fecha 6 de octubre de 2020, AFP Modelo S.A. fue sancionada con una multa de 3.500 U.F., la que a la fecha se encuentra ejecutoriada.

Asimismo, también se efectuó un proceso sancionatorio para AFP Habitat S.A, por usar indebidamente los datos personales de sus afiliados, con fines distintos a aquellos para los cuales los recopila, mantiene y trata en sus bases de datos. Mediante Resolución N° 31, de fecha 7 de octubre de 2020, AFP Habitat fue sancionada con una multa de 2.000 U.F, la que a la fecha aún no se encuentra ejecutoriada.

Para ver ambas sanciones puede consultar el siguiente link:

<https://www.spensiones.cl/appsSP/sanciones/index.php?adm=afp>.

D. Estadísticas del primer y segundo retiro:

En relación al estado de los pagos del primer y segundo retiro de fondos de pensiones, se informa lo siguiente:

Pagos efectuados al 5 de marzo de 2021:

	RETIRO 1	RETIRO 2
Pagos	10.373.494	7.302.102
Monto pagado MM\$	14.380.880	10.725.123
Monto pagado MMUS\$	19.830	14.789

Número Total de Pagos	17.675.596
Monto pagado total en MM\$	25.106.003
Monto pagado total en MMUS\$	34.619

	RETIRO 1	RETIRO 2	TOTAL
% de cumplimiento	99,22%	98,28%	98,83%

Pagos pendientes al 5 de marzo de 2021 corresponden al 1,17%, cuyo detalle es el siguiente:

CONCEPTO	RETIRO 1	RETIRO 2	Total general	%
MEDIDA CAUTELAR	79.935	124.498	204.433	97,8%
OTROS	1.426	2.950	4.376	2,1%
PAGO AL EXTRANJERO	210	2	212	0,1%
PROBLEMA BANCARIO	77		77	0,0%
Total general	81.648	127.450	209.098	

Como se observa en el cuadro anterior, el 97,8% de los pagos pendientes se debe a las medidas cautelares producto de las retenciones decretadas por los Tribunales de Familia para el pago de deudas de pensiones de alimentos.

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

ECA/VMDR/RAJ

Distribución:

- Sr. Luis Rojas Gallardo-Prosecretario de la Cámara de Diputados
- Intendencia de Fiscalización.
- Oficina de Partes
- Archivo.