

Comunicado de Prensa

CMF y SP informan medidas tras detectar irregularidades en la actuación de los asesores previsionales y agentes de ventas, que gestionan retiros programados y rentas vitalicias

3 de agosto de 2018.- La Comisión para el Mercado Financiero (CMF) y la Superintendencia de Pensiones (SP) informan que, en uso de sus atribuciones legales, se encuentran en un proceso de investigación y supervisión de la intermediación y venta de rentas vitalicias y retiros programados efectuada por asesores previsionales y agentes de venta de compañías de seguros de vida en los últimos cuatro años.

El proceso de intermediación y venta se realiza en el sistema electrónico denominado SCOMP (Sistema de Consultas de Ofertas y Montos de Pensión) a través del cual las AFP, compañías de seguros de vida que comercializan rentas vitalicias y los asesores previsionales tramitan las solicitudes de ofertas de pensión para los futuros pensionados. Este sistema comenzó a operar en 2004 y es administrado de manera conjunta por la Asociación Gremial de Administradoras de Fondos de Pensiones y la Asociación de Aseguradores de Chile, a través de la sociedad SCOMP S.A.

Irregularidades detectadas, acciones correctivas y medidas de supervisión

Durante el proceso de fiscalización se detectaron casos de uso irregular de las copias de los Certificados de Ofertas de Pensión –emitidos por SCOMP- y adulteraciones por parte de agentes de venta de rentas vitalicias y asesores previsionales, con el objetivo de adelantar la aceptación de ofertas por parte del pensionado.

Esta conducta infringiría el marco normativo, ya que para la aceptación de una pensión la norma requiere el Certificado de Ofertas original emitido por SCOMP. Este requisito tiene por finalidad que los pensionados cuenten con toda la información sobre las ofertas disponibles en cada caso, las cuales están contenidas en el Certificado de Ofertas, y además tengan el tiempo necesario para tomar una decisión debidamente asesorada.

En Chile, en los últimos cuatro años se han pensionado cerca de 197 mil personas a través de SCOMP. De la revisión efectuada hasta la fecha, la SP y la CMF están analizando aproximadamente 6.000 casos en los que los afiliados, independiente de quién gestionó su

pensión, aceptaron una oferta en un plazo de hasta tres días hábiles de emitido el Certificado de Ofertas.

A partir de esto, es posible inferir que en un número relevante de casos los pensionados no habrían tenido los certificados originales a la vista al momento de cerrar su pensión, ya que éstos se envían al domicilio del afiliado por correo certificado. De este universo analizado, los fiscalizadores han revisado cerca de la mitad de los casos, encontrándose 1.032 certificados irregulares.

Las investigaciones realizadas hasta el momento permiten concluir que en los 1.032 casos irregulares el contenido del Certificado de Ofertas no presenta diferencia con el original en cuanto a las entidades ofertantes, el número de ofertas recibidas, el monto de las mismas y su ordenación.

A la luz de los antecedentes recabados y con el objetivo de resguardar los intereses de los afiliados, la SP y la CMF han tomado las siguientes medidas:

1. Se instruyó a SCOMP implementar en forma inmediata controles y resguardos adicionales para evitar que este tipo de situaciones se repitan. Esto ya se encuentra en aplicación.
2. Se instruyó a las compañías de seguros de vida y a las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) reforzar los procedimientos de control aplicados para verificar que el Certificado de Ofertas, que tiene en su poder el afiliado para efectuar la aceptación de una pensión, sea el original.
3. Se suspendió a nueve asesores previsionales que concentran la mayoría de los casos intermediados por asesores. Asimismo, los reguladores se encuentran fiscalizando a otros asesores y agentes de venta.
4. La SP y la CMF formularon requerimientos de información a las AFP, compañías de seguros de vida y SCOMP. Se han sostenido reuniones con dichas instituciones fiscalizadas para obtener información adicional de los casos antes descritos y reforzar los controles.
5. La CMF se reunió con la Asociación de Aseguradores de Chile para plantear su preocupación por las presuntas irregularidades detectadas.
6. La CMF convocó a los presidentes de los directorios y gerentes generales de las compañías de seguros involucradas para plantearles su inquietud ante el problema detectado y conocer las medidas que adoptarán respecto de agentes de venta de rentas vitalicias presuntamente involucrados, en consideración a la responsabilidad que recae en las compañías de seguros de vida respecto de sus fuerzas de venta.
7. Por su parte, la SP convocó a los gerentes generales y de operaciones de las AFP para que refuercen sus medidas de control y realicen una revisión exhaustiva de las selecciones de modalidad de pensión efectuadas con Certificados de Ofertas

- presuntamente modificados. Esto, con el objetivo de verificar la integridad de la información sobre ofertas de pensión contenida en los mismos.
8. La SP también se reunió con el gerente general y la fiscal de la Asociación de AFP, representándoles lo anteriormente descrito.
 9. Ambas instituciones supervisoras citaron al directorio de SCOMP para manifestarle la gravedad de la situación y requerir cambios en el proceso de entrega de Certificados de Ofertas y solicitar un plan de mejoras al funcionamiento del sistema.
 10. En forma coordinada, la SP y la CMF están realizando una investigación para comprobar la existencia de eventuales infracciones a la normativa vigente y a determinar sus responsables. En el caso de la CMF, se remitieron los antecedentes a su Unidad de Investigación. En tanto, la SP está llevando a cabo la investigación a través de su Intendencia de Fiscalización de Prestadores Públicos y Privados, y su Fiscalía.
 11. En base a los antecedentes recabados, se presentó una denuncia ante el Ministerio Público.
 12. La CMF y la SP instruyeron a las compañías de seguros y AFP que refuercen sus canales de atención para recibir consultas de sus pensionados.

Mejoras normativas

En las próximas semanas, la CMF y la SP publicarán una propuesta normativa orientada a perfeccionar y facilitar la comprensión de los Certificados de Ofertas del sistema SCOMP por parte de quienes desean jubilarse.

De igual modo, propondrán a las autoridades correspondientes cambios más profundos al sistema antes mencionado, en el contexto de la discusión de la reforma previsional.