



OFICIO ORDINARIO N° 4993

Santiago, 24 de Marzo de 2022

MATERIA

Observa lo que señala sobre la campaña Yo estoy en Habitat e instruye lo que indica.

IDENTIFICACIÓN INTERNA: **OF-FIS-22-2095**

DESTINOS

AFP Habitat S.A.

TEMA: Aspectos Legales (cod:102)

OSVALDO MACÍAS MUÑOZ
SUPERINTENDENTE DE PENSIONES



500484022

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

OFICIO RESERVADO

ANT.: 1) Su carta N° CE 21778, de fecha 14 de marzo de 2022.
2) Oficio N° 4319, de fecha 14 de marzo de 2022, de esta Superintendencia.
3) Su carta N° CE 21784, de fecha 15 de marzo de 2022.

MAT.: Observa lo que señala sobre la campaña “Yo estoy en Habitat” e instruye lo que indica.

DE: SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

A: SEÑOR GERENTE GENERAL A.F.P. HABITAT S.A.

A. Campaña publicitaria “Yo estoy en Habitat”

I. **Hechos y antecedentes.**

1. En su carta de 14 de marzo de 2022, y en cumplimiento de las instrucciones contenidas en el Capítulo VIII, Letra C, Título III, Libro V, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, informó el lanzamiento de la campaña comunicacional denominada “Yo estoy en Habitat”, la cual se ha extendido en diversos medios de comunicación social y prensa, incluyendo televisión, radio y sitios de internet, así como redes sociales.
2. El antecedente de dicha campaña, tal como lo expresó en su misiva de 15 de marzo de 2022, se basó en una encuesta realizada por Critería, la que tuvo como propósito *“entender las percepciones y opiniones de las personas referentes a los temas previsionales. La muestra fue de 815 casos y fue realizada entre el 24 de febrero y el 2 de marzo. Las personas que contestaron esta encuesta fueron hombres y mujeres mayores de 18 años, de GSE ABC1, C2, C3 y D, residentes en todo Chile. Este estudio fue contratado por la Asociación de AFP.”*
3. En las referidas cartas, se detalla el despliegue de las piezas comunicacionales, tales como:



4. Luego, consta que también ha emitido una campaña audiovisual, a través de un spot de 32 segundos, que puede ser visto a través del siguiente enlace: <https://www.youtube.com/watch?v=6Yg1KAJLu8k>

En el guión de dicha pieza publicitaria señala “Yo estoy en Habitat, porque si algún día no estoy, mis ahorros serán para mi familia”, acompañado por la siguiente imagen (pantallazo segundo 12):



La referida pieza publicitaria no hace ninguna advertencia, diferenciación o alerta, teniendo en cuenta que en ciertos casos y bajo ciertas condiciones, los montos contenidos en las cuentas individuales de cotización obligatoria son “heredables”, mientras en otros no.

II. Marco legal y normativo relevante.

a) **Facultades de la Superintendencia de Pensiones**

1. El artículo 47 de la Ley N° 20.255 de 2008, que dispuso lo siguiente en lo que aquí interesa:

“Artículo 47.- La Superintendencia de Pensiones tendrá especialmente las siguientes funciones y atribuciones:

1. Ejercer aquellas asignadas a la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones en el decreto ley N° 3.500, de 1980, en el decreto con fuerza de ley N° 101, del mismo año, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social y en otras normas legales y reglamentarias vigentes [...]

6. Dictar normas e impartir instrucciones de carácter general en los ámbitos de su competencia.

7. Interpretar administrativamente en materias de su competencia las leyes, reglamentos y demás normas que rigen a las personas o entidades fiscalizadas.”.

Por otra parte, el artículo 94 del D.L. N° 3.500, dispone lo siguiente en los números que aquí interesan:

“Artículo 94.- Corresponderá a la Superintendencia, además de las atribuciones y obligaciones que esta ley establece, las siguientes funciones generales:

[...]

2. Fiscalizar el funcionamiento de las Administradoras y el otorgamiento de las prestaciones que éstas otorguen a sus afiliados, y el funcionamiento de las sociedades administradoras de cartera de recursos previsionales [...]”

A su vez, el artículo 3° letra b) e i) del D.F.L. N° 101, establece que:

“Artículo 3°- Corresponde a la Superintendencia las siguientes funciones:

[...]

b) Fiscalizar las actuaciones de las Administradoras en sus aspectos jurídicos, administrativos y financieros, para lo cual, a su vez, podrá examinar y calificar el capital de esas entidades, el Fondo de Pensiones y el valor de las cuotas de éste, [...], el Encaje, el valor de las comisiones que tengan derecho a cobrar a sus afiliados y los montos de las cotizaciones que éstos deban enterar en ellas, para el financiamiento y configuración de las pensiones que deban concederles;

[...]

i) Interpretar la legislación y reglamentación en vigencia e impartir normas generales obligatorias para su correcta aplicación por las Administradoras.”

Como se aprecia, la ley le otorgó a la Superintendencia de Pensiones la facultad de fiscalizar el funcionamiento de las Administradoras en sus aspectos jurídicos, administrativos y financieros, y el otorgamiento de las prestaciones que éstas otorguen a sus afiliados, interpretar administrativamente en materias de su competencia, las leyes, reglamentos y demás normas que rigen a las personas o entidades fiscalizadas e impartir normas generales para la correcta aplicación de la legislación vigente.

b) Objeto exclusivo de las Administradoras de Fondos de Pensiones

2. El artículo 23 del D.L. N° 3.500, de 1980 (“D.L. N° 3.500”) establece que: *“Las Administradoras de Fondos de Pensiones, denominadas también en esta ley Administradoras, serán sociedades anónimas que **tendrán como objeto exclusivo administrar Fondos de Pensiones y otorgar y administrar las prestaciones y beneficios que establece esta ley.**”* (énfasis agregado).

A su vez, el inciso vigésimo primero del citado artículo 23 del D.L. N° 3.500, establece que las Administradoras, sus directores y dependientes, no pueden ofrecer u otorgar a los afiliados o beneficiarios en 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.

Esa Administradora solicitó su autorización de existencia a esta Superintendencia, conforme a la Ley, a efectos de desarrollar una actividad de giro único y altamente regulada. Por lo tanto, la Ley y la regulación dictada por este Servicio, establecen restricciones en atención a la finalidad de su giro, a la luz del artículo 19 N° 18 de la Constitución Política de la República, esto es, el ejercicio del derecho a la seguridad social de los afiliados, pensionados y beneficiarios del Sistema.

En el caso de las Administradoras de Fondos de Pensiones, el objeto exclusivo impuesto sobre estas entidades se justifica, entre otras razones, porque al Legislador le interesa que todos los esfuerzos de las AFP estén puestos en la buena administración de los Fondos de Pensiones, con miras a que se obtengan rentabilidades adecuadas y bajo condiciones de seguridad y no en otros fines ajenos a esa administración.

c) Publicidad, promoción, auspicio o entrega de información que pueden efectuar las AFP.

3. El artículo 26, incisos segundo y tercero del D.L. N°3.500, disponen lo que se cita:

*“**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 Administradoras de Fondos 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 Administradoras de Fondos 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. Si una Administradora infringiere más de dos veces, en un período de seis meses, las normas de publicidad dictadas por la Superintendencia, no podrá reiniciarla sin previa autorización de dicho organismo contralor.” (Énfasis y subrayado agregado).

Como se aprecia, la ley establece el contenido sobre el cuál puede llevarse a cabo la entrega de información al público. En caso de apartarse de la normativa vigente, la Superintendencia puede ordenar su modificación o suspenderla, y en caso de reincidencia dentro del plazo de seis meses, la infractora solamente podrá reiniciarla previa autorización de esta Superintendencia.

Estos límites guardan estricta concordancia con el objeto exclusivo de las AFP, por cuanto persiguen evitar y sancionar abusos de estas últimas consistentes en proferir mensajes engañosos o que buscan confundir a los afiliados, pensionados y beneficiarios respecto al sistema previsional vigente en Chile.

Respecto a las reglas aplicables del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones (“Compendio de Normas”), cuya Introducción en el Libro V, Título III no deja lugar a equívocos:

*“(…) se establece un marco regulatorio para (...) **la información y publicidad** entregada a los afiliados y público en general, **fortaleciendo el giro único de las Administradoras**, en concordancia con las normas legales establecidas en la Ley N° 20.255 que modifica al DL. N° 3.500, de 1980, siendo de gran importancia la imagen corporativa, (...) y el resguardo de la información personal de los afiliados contenida en bases de datos y en sistemas de información que la soportan.” (énfasis agregado).*

Es así como el Libro V, Título III, Letra C Publicidad, Capítulo I. Normas generales, N°3, del Compendio de Normas, establece 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 del presente Título. Quedará excluida de estas disposiciones la información proporcionada al afiliado, que fundada en sus circunstancias personales, sólo mire su interés particular.”.*

Asimismo, el párrafo 4° del Capítulo I, Letra C, del Título III, del Libro V, del señalado Compendio indica 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”. (énfasis agregado).

Además, conforme a lo establecido en el párrafo 4° del Capítulo VIII del Libro V, Título III, Letra C. Publicidad del Compendio de Normas, la publicidad, promoción, auspicio o entrega de información despachadas por cualquier medio a los afiliados o al público en general, incluidos los medios digitales que efectúe las AFP, deben hacerse llegar a esta Superintendencia a más tardar el día hábil siguiente de efectuada.

Luego en la letra C, Título III del Libro V del Compendio de Normas, en especial el Capítulo I, que en su número 5 y 6 señala:

“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.” (énfasis agregado).

Las restricciones concernientes al giro social de las AFP al que se hizo referencia, encuentran una correlación con lo que éstas pueden comunicar. En efecto, el contenido de la entrega de información al público que realizan las Administradoras tiene las mismas restricciones generales que determinan las posibilidades de acción de dichas empresas, no debiendo versar sobre aspectos distintos de los atributos de rentabilidad, costo y servicio y, más específicamente, sobre las prestaciones que las Administradoras pueden o deben realizar. El uso de cualquier otro contenido la entrega de información al público que realizan las Administradoras se aparta de sus márgenes de acción.

III. **Observa lo que indica en relación con la publicidad emitida en la campaña “Yo estoy en Habitat”.**

En relación con la campaña “Yo estoy en Habitat” se observa que ésta no se ajusta a los elementos establecidos en la normativa, como son los atributos de rentabilidad, costo y servicio y, más específicamente, sobre las prestaciones que las Administradoras pueden o deben realizar, teniendo en cuenta que el uso de cualquier otro contenido en los mensajes de las Administradora se aparta de sus márgenes de acción.

B. **Instruye lo que indica**

En base a las facultades de control que la ley le entrega a la Superintendencia de Pensiones, este Órgano puede hacer observaciones a dichas actividades, las que deben ser cumplidas por las entidades fiscalizadas. En caso de detectarse actos de las entidades fiscalizadas que contravengan lo anterior, esta Autoridad puede ordenar la

corrección de la publicidad, promoción, auspicio o entrega de información pertinentes a fin de que se ajusten a la normativa vigente.

En consecuencia, y conforme a lo dispuesto en los incisos segundo y tercero del artículo 26 del D.L. N° 3.500, se le instruye que, en un plazo de un día hábil, contado desde el día hábil siguiente al de notificación del presente oficio, esa Administradora deberá suspender la difusión de la campaña “Yo estoy en Habitat”.

Saluda atentamente a usted,

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

MVV/VMDR/NAG/ETT/FFP

Distribución:

- Señor Gerente General A.F.P. Habitat S.A.
- Fiscalía
- Intendencia de Fiscalización de Prestadores Públicos y Privados
- Intendencia de Regulación
- División Control de Instituciones
- Oficina de Partes
- Archivo