



| | | | | | |
|-----------------|---------------------|------|--------------------|-------|---|
| Tipo de Reunión | Extraordinaria N°86 | | | | |
| Fecha | 26-04-2017 | Hora | 15:00 -18:15 horas | Lugar | Subsecretaría Previsión Social, piso 2 |

NOMINA DE ASISTENTES

| Nombre | Institución / Cargo |
|------------------------------------|-------------------------------------|
| Sra. Maria Eugenia Montt Retamales | Académica - Presidenta |
| Sr. Romanina Ruth Morales | Representante IPS (S) |
| Sra. Ana Maria Muñoz Cáceres | Representante Trabajadores/as - CUT |
| Sr. Roberto Fuentes Silva | Representante Inst. Privadas - AAFP |
| Srta. Ivonne Bueno | Secretaria Técnica CU |

TABLA

| Nro. | TEMA |
|------|--|
| 1 | Firma de asistencia |
| 2 | Lectura y aprobación de acta anterior |
| 2 | Presentación Superintendencia de Pensiones |
| 3 | Presentación AFP PlanVital |
| 4 | Varios |
| 5 | Próximas reuniones |

RESUMEN DE LA REUNIÓN

Se lleva a cabo la sesión con la presencia de los comisionados ya individualizados.

1. Firma de asistencia

Se procede a solicitar firma de los asistentes a la reunión.

2. Lectura y aprobación acta extraordinaria anterior

Se procede a lectura y firma del acta de reunión extraordinaria anterior, acta extraordinaria #85.

3. Presentación Superintendencia de Pensiones (SP)

Exponen los Señores: Andrés Culagovski – Fiscal Institucional
Rodrigo Márquez – Fiscal T y P

Las personas individualizadas anteriormente, exponen respecto del cierre de 15 sucursales y 3 centros de servicios de PlanVital. Aclaran que no se han cerrado todavía y que existe un recurso de protección del cual la corte no ha dado fallo.

Exponen que la principal preocupación por parte de la Superintendencia de Pensiones es que no se vulneren las garantías constitucionales o se presenten fallas de servicio a los usuarios. Igualmente es preocupante para la SP que zonas geográficas muy grandes se queden sin atención presencial.

Explican que la AFP PlanVital se ha ganado las dos últimas licitaciones de nuevos afiliados, por lo que su cartera de afiliados es constituida en gran porcentaje por población joven, pero hay que tener en cuenta que PlanVital viene de una fusión de AFPs por lo que existe un grupo de personas de mayor edad próximos a jubilar o aquellos afiliados declarados inválidos los cuales tienen que gestionar su pensión ante la AFP.



Por todo lo anterior, la SP ha solicitado a PlanVital abstenerse a la restructuración hasta que garantice no vulnerar los derechos de sus afiliados. Por último, resaltan que el cierre de las sucursales se hubiera podido realizar de manera paulatina, pero hasta el día de hoy la AFP PlanVital no ha propuesto ninguna medida de mitigación en la implementación.

Por último la Sra. María Montt agradece la asistencia de los expositores.

4. Presentación de la AFP PlanVital

Exponen los Señores: Alex Poblete Corthorn – Gerente General
Jose Joaquín Pratt - Subgerente General & Fiscal
Rodrigo Díaz Valdes – Abogado

Las personas individualizadas anteriormente, exponen respecto del plan de modernización que inicio PlanVital.

Situación actual de la AFP: informan que AFP PlanVital se ha ganado las dos últimas licitaciones de nuevos afiliados, pasando en agosto de 2014 a julio 2016, con una comisión de 0,47%, y de Agosto 2016 a Julio 2018, con una comisión de 0,41%. Por lo cual esperan concluir con una cantidad de afiliados aproximada de 1.500.000.

Informan que actualmente más del 80% de sus clientes son menores de 35 años, que estas personas tienen la renta promedio más baja del sistema, pero tienen un alto potencial de crecimiento. Argumentan que en total tienen 32.035 personas entre los 60 y 65 años, la cual constituyen el 2,75% del total de afiliados y 57.995 entre 55 y 60 años de edad, lo que representan el 4,99%.

Planes de la AFP entre los años 2017-2019:

- Para los clientes menores de 35 años, enfocarse en servicios remotos y centros urbanos.
- Ofrecer nuevas parrillas de servicios de entrada e innovación en servicio.
- Implementación de nuevo Sitio Web
- Fortalecimiento de sistemas en TI
- Implementación de IVR (intelligence voice response)
- Módulos de auto atención
- Fortalecimiento en la capacitación de los recursos humanos
- Entre otras

PlanVital argumenta que es la segunda AFP en tener más sucursales, la primera es Provida con 82 sucursales y 3.142.115 afiliados, luego siguen PlanVital con 41 sucursales y 1.161.224 afiliados, seguida de Capital con 36 sucursales y 1.712.740 afiliados.

Finalmente argumentan que según estadísticas el número de afiliados incrementó pero disminuyó el número de visitas a las sucursales.

Respecto de la presentación, la Sra. María Eugenia Montt y la Sra. Romanina Morales, sugieren a la AFP implementar un proceso paulatino en el transcurso del tiempo para el cierre de las sucursales, cambiarse de un canal presencial a uno no presencial se debería realizar con gradualidad para que las personas no se vean afectadas.

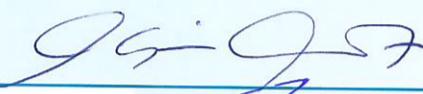
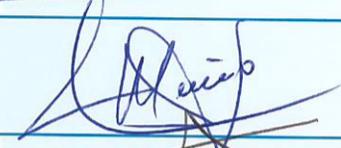
En la misma línea, la Sra. Romanina Morales explica el proceso mitigación que realizó el IPS para el cierre de algunos centros de atención esporádicos en el año 2014.

Por último la Sra. María Montt agradece la asistencia de los expositores.



5. Próxima reunión

Se fija próxima reunión ordinaria para el miércoles 10 de mayo a las 15 horas.

| FIRMA DE ASISTENTES | | |
|------------------------------------|-------------------------------------|--|
| Nombre | Institución / Cargo | Firma |
| Sra. Maria Eugenia Montt Retamales | Académica - Presidenta |  |
| Sr. Romanina Ruth Morales | Representante IPS (S) |  |
| Sra. Ana Maria Muñoz Cáceres | Representante Trabajadores/as - CUT |  |
| Sr. Roberto Fuentes Silva | Representante Inst. Privadas - AAFP |  |
| Acta elaborada por: | Ivonne Bueno | Fecha |
| Validada por: | Maria Eugenia Montt | 03-05-2017 |