



Tipo de Reunión	Extraordinaria N°98				
Fecha	23-05-2018	Hora	15:00 -18:00 horas	Lugar	Subsecretaría Previsión Social, piso 14

NOMINA DE ASISTENTES

Nombre	Institución / Cargo
Maria Eugenia Montt Retamales	Académica - Presidenta
Ana María Muñoz	Representante Trabajadores/as - CUT
Roberto Fuentes	Representante Inst. Privadas - AAFP
Romanina Morales	Representante IPS
Jose Troncoso	Representante Pensionados - CUPEMCHI
Magaly Parada	Secretaria Técnica CU (S)

TABLA	
Nro.	TEMA
1	Firma de asistencia
2	Lectura y aprobación de acta anterior
3	Encuentro con organizaciones
4	Otros
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.

3. Encuentro con organizaciones:

AFP CUPRUM

La Comisión de Usuarios recibe a Daniela Zachetto, Gerente del Sector Corporativo y Pedro Atria, Presidente de la AFP CUPRUM.

Daniela Zachetto explica que AFP CUPRUM está desarrollando iniciativas novedosas en la relación con sus afiliados y les interesa compartirlas con la Comisión de Usuarios.

Pedro Atria explica que Principal es el grupo controlador de AFP CUPRUM desde 2012, es una compañía con participación en el área financiera pero nunca antes había participado en ahorro previsional. El ser un competidor de la industria de las AFP les permitió desarrollar una mirada crítica antes de entrar en la misma, lo cual los alentó para modificar su misión, colocando en el centro al afiliado y la forma de cumplir con su labor de administradora de fondos de pensión, principalmente incorporando mecanismos de participación y diálogo con los afiliados que permitan desarrollar su confianza y mejorar la gestión.



Los mecanismos de participación se traducen en:

ASAMBLEA DE AFILIADOS: con la idea de un símil a la junta de Accionistas, ya se han convocado dos asambleas anuales, con baja participación presencial aunque bastante buena acogida virtual, se recogieron 6.000 preguntas vía electrónica. A la primera (2017) se convocaron 1.000 personas y llegaron 7; en la siguiente convocaron 5000 y llegaron 40. La primera experiencia fue muy difícil porque la gente hacía preguntas sobre el sistema y no estábamos preparados para responder adecuadamente. Ese fue un gran impulso para aprender como dialogar mejor con los afiliados. Entiéndase mejor en lenguaje sencillo, pero técnicamente correcto y consistente.

COMITÉ DE AFILIADOS: con el fin de dar cuenta de la gestión financiera de los fondos de pensiones. Se eligieron al azar ante notario 9 participantes representativos de la cartera. El Comité realiza 4 reuniones trimestrales, a los participantes se les paga solo el transporte. En 1 año de trabajo hemos aprendido mucho de cómo explicar mejor los temas de inversiones. 6 de los participantes decidieron continuar el año próximo. Se publica acta en web.

REPORTE ANUAL DE AFILIADOS: tipo memoria anual que recoge las instancias de diálogo con los afiliados.

Los comisionados realizan las siguientes consultas:

ROMANINA:

1. ¿Cuál es la composición por sexo de los participantes en la Asamblea Anual?
Daniela: no sabe, **queda en enviar respuesta**
2. ¿Cuál es la tasa de reemplazo promedio de las mujeres en su cartera?
Daniela: no sabe, **queda en enviar respuesta**
3. ¿Están disponibles para hacer educación previsional?
Daniela: Educación previsional a nuestros afiliados de manera personalizada y vinculada a la asesoría de sus situación individual; charlas a nuestros clientes segmentados por grupos de interés; voluntariado para otros clientes; charlas a todos quienes nos lo soliciten
4. ¿Cuáles son sus canales de atención?
Daniela: nuestra web es lejos lo más usado; 26 sucursales en el país; un contact center propio con 40 o 50 funcionarios; chat humano
5. ¿Tienen encuestas de atención de usuarios?
Daniela: hacemos, **queda en enviar respuesta**
6. ¿Sistema de medición de tiempos de espera?
Daniela: se mide, **queda en enviar respuesta**
7. ¿Tienen algún estudio externo de caracterización de afiliados?
Daniela: no externos pero internamente trabajamos con metodología Desing Thinking y apoyo de levantamientos cualitativos para generar información para la toma de decisiones
8. ¿Conocen 'buenas prácticas' de alguna otra AFP?
Daniela: cuenta pública de Habitat
9. ¿Cuál es su dotación de funcionarios y metodología para la formación técnica?
Daniela: 1.300 funcionarios, 62% mujeres. Existe una malla curricular de formación obligatoria con timing para todos los funcionarios
10. Sugerimos uso de pictogramas en el reporte de Afiliados

ROBERTO:

1. La Comisión de Usuarios recibe a las organizaciones para conocer sus propuestas sobre modificaciones del sistema previsional. Uds. Pueden mencionar elementos de reforma que estimen
Pedro Atria: nuestra posición la conoció la Comisión Bravo y la presidenta Bachelet y son:



- El diagnóstico indica que el problema de los sistemas de pensiones es mundial, ya en los años 90 los sistemas de reparto puros comenzaron a incorporar alternativas y han migrado hacia sistemas mixtos. Expone las experiencias canadiense y sueca como ejemplo. Informa que China está estudiando el sistema chileno porque es lo único que podrían ellos financiar y que están en diálogo con la Universidad de Pekin al respecto.
- Debe fortalecerse el sistema de pensiones solidarias y su financiamiento debe ser vía impuestos generales. El 0,8% de aporte que actualmente tiene el SPS chileno está muy por debajo del 4% u 8% que tienen otros sistemas. Debe darse en Chile la discusión sobre el nivel de la pensión mínima que debe tener garantizada una persona.
- Debe incrementarse la tasa de cotización al pilar contributivo con cargo al empleador. Los 4 o 5 puntos propuestos son insuficientes, para completar el 20% necesario proponemos incentivo que involucren al empleador. **Ofrece enviar detalle de propuestas**

Sra. MARIA EUGENIA:

1. ¿Qué opinión tienen ustedes de la gestión y el trabajo de la Comisión de Usuarios?
Don Pedro Atria: falta dar a conocer el trabajo de la Comisión, la industria necesita conocer lo que piensan los usuarios del sistema. Deben hacer un esfuerzo por tener información más actualizada. **Invitan a la Comisión a conversar los resultados del Informe Anual con gerentes de CUPRUM**

ANA MARIA:

1. ¿Conocen la reacción de sus pares frente a la coyuntura que enfrenta el sistema y las modificaciones que ustedes están proponiendo?
Daniela: no más allá de la cuenta pública de Habitat

JOSE TRONCOSO:

Es muy importante lo que ustedes hacen en este momento, pero no se debe desconocer que los problemas se han develado en parte gracias a las movilizaciones.

Por último, la Comisión agradece el haber compartido su visión y preocupación respecto del sistema de pensiones.

4. Otros

Se consultan dudas sobre comentarios a TdR y se acuerda enviar nueva propuesta para aprobación por parte de la Comisión.

5. Próximas reuniones

Miércoles 13 y 27 de junio a las 15 horas.



FIRMA DE ASISTENTES

Nombre	Institución / Cargo	Firma
Maria Eugenia Montt Retamales	Académica - Presidenta	
Ana María Muñoz	Representante Trabajadores/as - CUT	
Roberto Fuentes	Representante Inst. Privadas - AAFP	
Romanina Morales	Representante IPS	
Jose Troncoso	Representante Pensionados - CUPEMCHI	

Acta elaborada por:

Magaly Parada

Validada por:

Maria Eugenia Montt

Fecha

24-05-2018