

CORRUPCIÓN EN LAS AFP Y LA SUPERINTENDENCIA COMO EL AVESTRUZ

I. El sistema de AFP, cuestionado por algunos en su nacimiento, ha pasado hoy a estar en el centro de las críticas de muchos. Pero hay un aspecto que no ha sido suficientemente conocido y combatido: la corrupción que lo afecta en su interior.

En nuestro sistema de Ahorro Previsional (AFP) está ocurriendo, desde hace unos quince años o más, algo que es extremadamente grave. Se trata de un mal que paulatinamente ha ido creciendo y corroe al sistema y afecta a buena parte de los afiliados y al personal de las AFP que trabaja con ellos: un número importante de los agentes de venta del sistema no lo promueven, no venden beneficios, no hacen ofertas sino que pagan a afiliados para que se cambien de AFP. Surgen así agentes corruptos, afiliados corruptos y, además, con su accionar provocan un encarecimiento del sistema.

Esta práctica nociva se ha instalado en la mayoría de las AFP y ninguna ha tomado medidas para evitarlo, salvo Cuprum que ha desarrollado un sistema de remuneraciones para el personal de ventas que premia la mantención de la cartera. Por cierto sería lamentable que Cuprum abandone esta buena práctica, puesto que ello significaría una concesión.

Las AFP promueven esta nociva práctica cuando realizan concursos millonarios que incitan a los vendedores a pagar sí o sí el cambio de afiliados, con la atracción fatal de los grandes premios. Si no actúan así nunca alcanzarán, piensan ellos, los premios fabulosos.

El alto monto de los premios incide en que las AFP mantengan altas comisiones, por lo que en definitiva son los afiliados los que pagan esta verdadera borrachera de concursos y premios.

Las AFP hacen como si no supieran de las prácticas nocivas que observamos, siendo ellas las que las incentivan.

Por ejemplo. Si en los primeros siete días hábiles del mes un vendedor lleva a la AFP diez traspasos topes y 20 millones en APV, se gana 1 millón de pesos adicionales.

¿Qué ocurre? El vendedor se siente impelido a alcanzar “esas cifras de producción” a como dé lugar, en el plazo establecido. Piensa y concluye.... sacándole “una alita” al futuro premio (unos 500 mil pesos) igual le quedarán libres otros 500 mil, por lo que puede pagar por todos o algunos traspasos y también por el APV.

La situación de hoy tiene antecedentes históricos en las malas prácticas que las AFP instalaron hace muchos años, cuando entregaban buenos y caros regalos a sus nuevos clientes, y se desarrolla en medio de contrataciones masivas de agentes de venta con baja preparación comercial y previsional.

Hoy muchos entrevistadores de postulantes a agentes de venta, en vez de interesarse por las habilidades y experiencia, les preguntan si poseen capital para comprar traspasos y “subirse a la micro cuanto antes”.

El mal que denunciábamos ha crecido tanto que ha surgido una industria que apoya a los vendedores ofreciéndoles traspasos seguros. Por cierto el vendedor debe pagar a esos apoyadores que, por una serie de razones, no pueden trabajar normalmente en el sistema. Los apoyadores cuentan con una cartera de afiliados que están dispuestos a cambiarse de AFP por una suma de dinero.

Más. También hay vendedores de una AFP que intercambian carteras de afiliados con vendedores cercanos de otra AFP, en el tiempo que el sistema lo permite o alguna de las AFP específica pago por los traspasos, que así van y vienen.

Como parte de este modelo se ha llegado a amenazar a afiliados a los que se les pagó, para que no se traspasen a otra AFP durante un tiempo determinado.

Aunque este tipo de prácticas de las AFP es nacional el problema es más grave en la Región Metropolitana. Y, afortunadamente, puede haber pequeños lugares a los que aún no llega.

II. La Superintendencia de Pensiones actúa hasta ahora como el avestruz. Desde hace un tiempo estableció que los afiliados deben firmar una “declaración jurada simple” en la que declaran que, en el acto del traspaso, no están recibiendo ni dinero ni objetos materiales de ningún tipo. Con esta declaración se han tranquilizado y no se imaginan que el problema es hoy más grave. Esta disposición en realidad ayuda a vendedores inescrupulosos, ya que ahora pueden actuar con más seguridad en sus malas prácticas dado que disponen de un respaldo con la famosa declaración.

Hay muchas y urgentes medidas a tomar por parte de la Autoridad.

Si la Superintendencia hiciera el ejercicio de analizar cuántas veces se ha cambiado de AFP un afiliado y qué agentes de ventas los han movido, podría seguir la pista de esta práctica corrupta.

También debería chequear, AFP por AFP, el tipo de contrato y remuneración de los agentes, incluyendo la verificación de la existencia de sistemas de pagos potentes por mantención de cartera que es una de las formas de evitar o al menos minimizar esta práctica corrupta.

Por lo general los concursos a que nos hemos referido, y los premios, se realizan fuera de contrato, por lo que la Superintendencia debe verificar en terreno cada tipo de concurso y además mantener personal idóneo de forma permanente en las AFP y particularmente en las áreas comerciales de las mismas.

La Superintendencia debiera establecer una normativa que impida que los Agentes de Venta se cambien de AFP, como quien se cambia de camisa. Se debiera establecer un tiempo de al menos dos años para acceder a una nueva AFP. Esta

medida obligaría a meditar a los vendedores que juegan a cambiar de un lado para otro a los afiliados.

Otra medida posible de implementar es que después de un cierto número de traspasos por parte de un afiliado, ya no pueda hacerlo por la acción de un agente de ventas sino que mediante otro procedimiento como, por ejemplo, por medio de internet y establecer que por ese tipo de traspaso las AFPs no pueden pagar comisión. Por cierto hay que hacerle seguimiento a la medida para que no se vulnere.

Otra medida a ejercitar es que el personal de las AFP que trabaja en atención de público en las agencias u oficinas de las AFP, tenga un sueldo fijo potente y por ningún motivo reciba estímulos por hacer traspasos o atender pensiones. Esta medida debe tener seguimiento permanente por parte de la Superintendencia, de lo contrario es letra muerta.

El que el personal de cara al afiliado esté en proceso permanente de capacitación y evaluación, es otra medida esencial, que algunas AFP están practicando, pero que la Superintendencia debiera hacer aún más sistemático, permanente y con control de parte de ella.

La Superintendencia debiera establecer una estrategia clara destinada a erradicar estas prácticas y además alentar con firmeza a las AFP para que abandonen la guerra de traspasos y los concursos que incentivan la corrupción, y favorecer toda iniciativa que apunte a una competencia realmente sana e íntegra desde el punto de vista ético.

Finalmente es importante señalar que no todos los funcionarios de las AFP están corrompidos por el sistema que estamos denunciando. Muchos siguen desempeñándose con honestidad y eficiencia. Su tarea se hace aún más difícil porque tienen que competir con la corrupción sin denunciarla. La denuncia podría traerles problemas con los demás y con ejecutivos que encubren, protegen y premian a los deshonestos.

III. Cualquier reforma previsional debe tomar en cuenta el fenómeno que estamos denunciando. En términos del sistema de AFP esta corrupción es tan grave como el narcotráfico en las poblaciones y barrios de nuestra ciudad: corroe el tejido social y la conciencia de funcionarios y afiliados, y frena las posibilidades de establecer sistemas más justos de jubilación para todas y todos los trabajadores chilenos. Sólo piensen las autoridades a las que les estamos enviando este documento, el tipo de ciudadano que se está formando en muchas AFP y entre los afiliados y lo que puede pasar en el futuro con personas que están perdiendo su autoestima y reserva moral.

Muchos personeros importantes dicen estar preocupados por el desprestigio del sistema de AFP, pero cierran los ojos frente este problema y no hacen nada por terminar con él.

La Superintendencia tiene la palabra, de ella depende que esto se termine o por el contrario siga creciendo y haciéndose imposible de erradicar.

CLAUDIO RETAMAL BADILLA

Santiago de Chile, agosto de 2013.