



GOBIERNO DE CHILE
SUPERINTENDENCIA DE AFP

CIRCULAR N° 1.389

VISTOS: Las facultades que confiere la ley a esta Superintendencia, se imparten las siguientes instrucciones de cumplimiento obligatorio para todas las Administradoras de Fondos de Pensiones.

REF.: Normas sobre publicidad, promoción e información de las Administradoras de Fondos de Pensiones. Modifica Circular N° 1293.

1. Introdúcense las siguientes modificaciones a la Circular N° 1.293:

a. Reemplázase el número 5 del Capítulo II, por el siguiente:

“5. Cuando la publicidad se refiera a rentabilidad (cuota o cuenta de capitalización individual), deberá agregarse al final del aviso publicitario la siguiente frase, en forma destacada, legible o audible, según corresponda:

La rentabilidad es variable, por lo que nada garantiza que las rentabilidades pasadas se repitan en el futuro.

Infórmese sobre las comisiones y el resultado de la medición de la calidad de servicio de su AFP en: www.safp.cl

b. Reemplázase el número 2 del Capítulo III, por el siguiente:

“2. Cuando la publicidad se refiera a comisiones, deberá agregarse al final del aviso la siguiente frase en forma destacada, legible o audible, según corresponda:

Las comisiones pueden variar previo aviso de 90 días. Infórmese en su AFP.

Infórmese sobre la rentabilidad de su Fondo de Pensiones y el resultado de la medición de la calidad de servicio de su AFP en: www.safp.cl ”

c. Introdúcese el siguiente Capítulo IV nuevo, pasando los actuales Capítulos IV al X a ser los Capítulos V al XI, respectivamente:

“IV. ÍNDICE DE CALIDAD DE SERVICIO DE LAS ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES, ICSA.

1. Las Administradoras podrán utilizar en su publicidad los resultados obtenidos en el *Índice de Calidad de Servicio de las Administradoras de Fondos de Pensiones* emitido por la Superintendencia, en adelante ICSA, ciñéndose para ello a las normas del presente capítulo.

2. Las Administradoras sólo podrán usar en la publicidad el *Resultado General* del ICSA referido al nivel global de servicio y el resultado de las áreas denominadas *Trámite de Pensiones, Relación con el Afiliado y Gestión de Cuentas*, correspondiente a la información contenida en la última medición vigente que se encuentre publicada en el sitio web de la Superintendencia de AFP.

3. La publicidad no podrá basarse en alguna variable individual o agrupación de variables que conformen la medición de las distintas áreas de servicio.
4. Si la Administradora efectúa publicidad sobre el *Resultado General* de la medición contenida en el ICSA siempre deberá señalar su posición relativa en relación con el resto de las Administradoras del Sistema y en caso que lo considere necesario la nota obtenida en esta evaluación, debiendo incluir la siguiente frase, en forma destacada, legible o audible, según corresponda:

Infórmese sobre el resultado de la medición de la calidad de servicio de las AFP por áreas, sobre las comisiones de su AFP y sobre la rentabilidad de los Fondos de Pensiones en: www.safp.cl

5. Si la Administradora publicita el resultado de la medición de una o más de las áreas de servicios consideradas en el ICSA, esto es, *Trámite de Pensiones, Relación con el Afiliado y Gestión de Cuentas*, siempre deberá señalar su posición relativa en relación con el resto de las Administradoras del Sistema y en caso que lo considere necesario la nota obtenida en esta evaluación, debiendo incluir la siguiente frase, en forma destacada, legible o audible, según corresponda:

Infórmese sobre el Resultado General de la calidad de servicio de las AFP y la medición por áreas, sobre las comisiones de su AFP y sobre la rentabilidad de los Fondos de Pensiones en: www.safp.cl

d. Reemplácese los N°s 1 y 9 del nuevo Capítulo V, por los siguientes:

1. Cuando se comparen comisiones, rentabilidad, resultado general y/o por cualquiera de las áreas del ICSA u otros datos referidos a cualquiera de los Fondos de Pensiones, deberá considerarse la totalidad de las Administradoras, sin escoger grupos específicos de éstas o cualquiera en particular.
9. Siempre que los conceptos a que se refiere la presente Circular (rentabilidad, comisiones, calidad de servicio, etc.) se incluyan en un gráfico, deberá considerarse la totalidad de la escala sobre la cual fue elaborado. Prohíbese publicar sólo algunos tramos, con los cuales puedan interpretarse inapropiadamente las magnitudes de las diferencias que resulten entre las Administradoras.

2. Las normas de la presente circular comenzarán a regir a contar de esta fecha.

SOLANGE BERSTEIN JÁUREGUI
Superintendente de A.F.P.

Santiago, 4 de agosto de 2006.