



GOBIERNO DE CHILE
SUPERINTENDENCIA DE AFP

CIRCULAR N° 1.407

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. : **SERVICIOS POR INTERNET. Modifica Circulares N°s. 1.211, 1.224 y 1242.**

I. INTRODUCCIÓN:

Las modificaciones establecidas en esta Circular tienen por objetivo principal facilitar a los afiliados la obtención de la Clave de Seguridad, a través de un procedimiento que mejore su obtención y su uso.

La optimización de la entrega de la Clave de Seguridad, mecanismo a través del cual los afiliados pueden realizar transacciones que involucran transferencia de fondos en los Sitios Web de las AFP, con ello se pretende lograr potenciar el uso de Internet para hacer más fluida la interacción entre los afiliados y su AFP.

II. MODIFICACIONES A LA CIRCULAR N° 1.211.

1. Agrégase la siguiente letra e) al número 6 del capítulo II:

“e) Recepcionar los reclamos que planteen los afiliados a través del Sitio Web y resolverlos de acuerdo con los procedimientos y plazos establecidos en la normativa vigente que regula esta materia. Sin perjuicio de lo anterior, para estos efectos las Administradoras podrán establecer otros procedimientos distintos de los definidos en la normativa vigente, previa aprobación de esta Superintendencia.”

2. Elimínase la letra m) del número 7 del capítulo II, pasando las actuales letras n) y o) a ser m) y n), respectivamente.

3. Reemplázase el capítulo III, por el siguiente:

“*III. Mecanismos de Seguridad.*

1. Para realizar las operaciones que involucran transferencia de fondos, entendiéndose por tales a aquéllas definidas en las letras a, b y c del número 6 del Capítulo II anterior, y efectuar retiros de ahorro voluntario, de cotizaciones voluntarias, de depósitos convenidos en el caso de trabajadores pertenecientes al INP, de ahorro de indemnización, devolución de pagos en exceso y suscribir, modificar o dejar sin efecto Solicitud-Convenio para distribución y/o traspaso futuro de recursos previsionales (letras c, d, e, f, g y n del número II.7), los usuarios deberán contar con mecanismos de seguridad consistentes en una *Clave de Seguridad* o una *Firma Electrónica, simple o avanzada*. Estos mecanismos le permitirán a los usuarios acreditar su identidad al momento de efectuar las transacciones y la Administradora deberá validarlos, aceptando o rechazando las operaciones.

2. Los trabajadores podrán solicitar la *Clave de Seguridad* o la *Firma Electrónica* en las oficinas de la Administradora donde se encuentran incorporados o a través de las funciones que ofrece el respectivo Sitio. Los empleadores deberán requerirlas en la Administradora donde necesiten operar. La *Clave de Seguridad* o la *Firma Electrónica* no importarán un costo para los usuarios.
3. Las Administradoras deberán hacer entrega inmediata de la Clave de Seguridad si el afiliado la solicita directamente en sus oficinas. Si la solicita a través del Sitio Web, en un plazo de cinco días hábiles deberá proporcionársela de acuerdo a los procedimientos indicados en la presente circular.

El Sitio Web deberá contar con las facilidades necesarias, de tal modo que permita al trabajador optar libremente por el lugar donde recibirá su Clave de Seguridad, esto es en una agencia de la Administradora, lugar de trabajo o domicilio.

4. Con el objeto de facilitar a los trabajadores la operación con el Sitio Web las Administradoras podrán hacer extensivo el uso de *Clave de Seguridad* y de la *Firma Electrónica* a alguna o todas las operaciones que se realicen a través de él.
5. Las Administradoras podrán optar por contratar los servicios de una o más entidades externas para la emisión de la *Clave de Seguridad* y de la *Firma Electrónica*, debiendo para ello suscribir un contrato de prestación de servicios en los términos que establece la Circular N° 1.168 de esta Superintendencia o aquella que la complemente, modifique o reemplace. En los contratos deberán incorporarse cláusulas especiales referidas a la obligación de dichas entidades externas de celebrar contratos de idénticas características en cuanto a precio, servicio, plazos y demás estipulaciones, con cualquiera otra Administradora que lo solicite por escrito mientras esté vigente el contrato.
6. Las Administradoras deberán crear procedimientos que garanticen que la *Clave de Seguridad* y la *Firma Electrónica* sean reconocidas por todas las Administradoras para hacer operaciones a través del Sitio, independientemente de las entidades que las emitieron.
7. La Clave de Seguridad deberá ser entregada personalmente al afiliado que la solicite. Alternativamente la Administradoras podrá implementar procedimientos que permitan al afiliado crear su Clave de Seguridad directamente en el Sitio Web de la AFP en que se encuentra incorporado.

8. La entrega personal de la Clave de Seguridad y de la Firma Electrónica deberá realizarse en una agencia de la Administradora o fuera de ella. En este último caso la entrega de la clave podrá realizarse a través de un representante de la AFP inscrito en el Archivo de Promotores, Agentes de Venta y Personal de Atención de Público o por intermedio de una empresa con la cual la Administradora mantenga un contrato de prestación de servicios para dichos efectos, en los términos definidos en la Circular N° 1.168, o aquella que la complemente, modifique o reemplace. Cualquiera sea el procedimiento de envío de la Clave de Seguridad, deberá dejarse constancia escrita de su recepción.
9. Las Administradoras serán responsables de diseñar procedimientos que permitan certificar la entrega personal de la *Clave de Seguridad* y de la *Firma Electrónica* al afiliado o empleador solicitante, debiendo comprobarse en el momento de dicha entrega la identidad del usuario, de tal forma de evitar adulteración, copia o uso indebido de estos mecanismos.
10. Adicionalmente, el Sitio Web podrá contar con las facilidades para que el afiliado cree su propia Clave de Seguridad. La AFP será responsable de implementar procedimientos que permitan verificar la identidad del afiliado que realiza la operación y de garantizar que la creación de ésta en el Sitio Web se realiza en forma segura.
11. Para autorizar el uso de la Clave de Seguridad los afiliados deberán suscribir previamente con la Administradora un contrato en el cual se dejará constancia expresa de la obligación de utilizar este mecanismo de seguridad en forma personal, haciéndose responsables de cualquier uso que un tercero haga de ella.
12. Los afiliados podrán suscribir el contrato a que se refiere el número precedente directamente en la agencia de la Administradora, fuera de ella o a través de su Sitio Web. La suscripción del contrato fuera de la agencia podrá realizarse a través de un representante de la AFP inscrito en el Archivo de Promotores, Agentes de Venta y Personal de Atención de Público o por intermedio de una empresa con la cual la Administradora mantenga un contrato de prestación de servicios para dichos efectos, en los términos definidos en la Circular N° 1.168, o aquella que la complemente, modifique o reemplace.

13. El formato del contrato debe contener en forma destacada las cláusulas que se refieren a la responsabilidad por el uso de la Clave de Seguridad y un Folio preimpreso que lo identifique y que le será requerido al afiliado si opta por crear la Clave de Seguridad a través del Sitio Web.
14. Para efectos de suscripción del contrato en el Sitio Web, éste deberá contener una opción que permita al trabajador aceptarlo en forma explícita, operación que deberá tener un respaldo auditable en los sistemas de información que soportan las transacciones que se realizan en el Sitio Web. Si el afiliado ha suscrito el contrato en forma personal, no tendrá que hacerlo nuevamente a través del Sitio, situación que la AFP deberá cautelar a través de su implementación tecnológica.
15. El afiliado deberá recibir la Clave de Seguridad y/o firmar el contrato a que se refiere el número 11 precedente, en forma presencial, de tal forma que la AFP efectúe las validaciones de identidad que garanticen su recepción. De esta forma, sólo si el trabajador ha suscrito el contrato en forma presencial podrá crear su Clave de Seguridad a través de las funcionalidades del Sitio. Si ha recibido la Clave de Seguridad en forma presencial podrá suscribir el contrato en el Sitio Web. Con todo, en ningún caso los dos eventos podrán realizarse a través del Sitio Web.
16. Si el trabajador ha recibido su Clave de Seguridad en forma personal, para utilizar los servicios señalados en el número 1 anterior, en el Sitio Web se le indicará que debe cambiar el número entregado por la Administradora, reemplazándolo por uno de seis o más caracteres alfanuméricos.
17. Como medida de seguridad para validar la identidad de quien está realizando la primera operación con la Clave de Seguridad, la AFP debe efectuar al afiliado, a través del Sitio o mediante un sistema de atención telefónica, una serie de preguntas sobre datos personales que puedan ser verificados al momento en que realiza la operación.
18. La Administradora podrá hacer entrega de la Clave de Seguridad y suscribir el contrato con un tercero distinto del afiliado, siempre que haya sido autorizado por éste a través del otorgamiento de un poder especial para estos fines, firmado ante notario.

19. Adicionalmente, la administradora deberá hacer entrega de la Clave de Seguridad con la suscripción de las Solicitudes de Incorporación y Órdenes de Traspaso. Al respecto, en caso de traspaso, antes de emitir una nueva clave la Administradora deberá comprobar con el proveedor de los servicios a que se refiere el número 5 anterior, que el afiliado no cuente con una activa. Esto último, a objeto de impedir que sea invalidada por una nueva emisión.
20. La suscripción de la Solicitud de Incorporación u Orden de Traspaso no podrá ser rechazada si el trabajador no acepta la recepción de la Clave de Seguridad conjuntamente con su incorporación a la Administradora. En este caso se debe adjuntar al documento de incorporación un comprobante en que el trabajador rechace por escrito la recepción de la Clave de Seguridad, exponiendo los motivos de su decisión.
21. Conjuntamente con la entrega de Clave de Seguridad o la firma del contrato, la AFP deberá poner a disposición del trabajador un instructivo claro y conciso de los pasos a seguir para activarla y la descripción de las operaciones que se pueden realizar con ella, información que también deberá estar disponible en el Sitio Web.
22. Las Administradoras deberán adoptar todas las medidas administrativas y legales que garanticen la máxima seguridad en el uso de estos instrumentos y de otorgar las facilidades para que los usuarios puedan comunicar oportunamente la copia, hurto o robo de su *Clave de Seguridad* o de su *Firma Electrónica*. Una vez efectuada la comunicación, la Administradora deberá inhabilitar el uso de la Clave de Seguridad o revocar la Firma Electrónica, según corresponda.
23. El Sitio deberá contar con medios que garanticen la confidencialidad de la *Clave de Seguridad* y de la *Firma Electrónica*, estando absolutamente prohibida su difusión, copia y distribución.
24. La entrega e implementación de la *Firma Electrónica* deberá ceñirse a los procedimientos señalados en la Ley N° 19.799 y sus reglamentos, los cuales complementarán las instrucciones de la presente Circular y prevalecerán sobre cualquiera disposición con la que pueda haber diferencias.

25. Con el objeto de acreditar la autenticidad del Sitio, éste deberá tener una certificación digital, otorgada y emitida por una entidad certificadora nacional o internacional, constituida legalmente en Chile o en el extranjero. El certificado digital deberá cumplir con los estándares nacionales e internacionales de encriptación que garanticen la integridad y confidencialidad de las transferencias electrónicas de información. El Sitio deberá estar diseñado de manera tal que el usuario pueda verificar estas condiciones antes de comenzar a operar en él.
26. El Sitio deberá incorporar procedimientos de control que garanticen a lo menos, lo siguiente:
- a) Acceso y disponibilidad permanente del servicio.
 - b) Que las operaciones se realizan en un ambiente seguro.
 - c) Páginas Web y formularios electrónicos organizados de una manera lógica, de aplicación y comprensión expedita por el usuario.
 - d) Garantía de que todos los requerimientos, solicitudes y operaciones realizadas durante el día, sean cursadas dentro de los plazos que para tales operaciones se establecen en la normativa vigente.
 - e) Disponer de respaldos por un período de 5 años a lo menos, que permitan establecer fehacientemente el hecho de haberse efectuado determinadas transacciones u operaciones.
 - f) Proporcionar información acerca del estado de los requerimientos formulados por los usuarios, que le permitan conocer en forma sostenida si éstos han sido recibidos o se encuentran pendientes.
 - g) Transmitir la información encriptada para resguardar su confidencialidad.
 - h) Llevar un registro de las operaciones realizadas.
 - i) Garantizar que el funcionamiento del Sitio sea compatible con la normativa que regula la operación de los Fondos de Pensiones.

27. La AFP podrá optar por contratar con una entidad externa especializada la administración del Sitio, en cuyo caso el contrato de prestación de servicios deberá consignar cláusulas expresas referidas a los mecanismos de seguridad exigidos en este Capítulo y aquéllas que se señalan en las normas sobre contratación de servicios, especialmente lo relacionado con la privacidad de la información.
28. La Administradora estará obligada a implementar y disponer de procedimientos de auditoría que tengan como propósito verificar que las operaciones definidas en el Capítulo II anterior han sido correctamente ejecutadas. Asimismo, deberá permitir a la Superintendencia el acceso expedito y sin formalidades a toda la información referida a los requerimientos y solicitudes efectuadas por los usuarios a través de este medio.
29. A más tardar el día 10 de cada mes, la Administradora deberá respaldar en medios inalterables, todas las solicitudes y presentaciones recibidas a través del Sitio, considerándose aquéllas efectuadas hasta el último día del mes anterior al mes que se informa. Estos respaldos deberán mantenerse por un mínimo de 5 años.
30. Cada vez que el afiliado o esta Superintendencia soliciten una copia material de algún requerimiento aceptado, la Administradora deberá estar en condiciones de emitirlo a más tardar el día hábil siguiente al de la petición. Sin perjuicio de ello, el Sitio deberá permitir al usuario obtener una copia de los requerimientos que a su respecto hubiere aceptado.
4. Reemplázase el número 2 del capítulo V, por el siguiente:
- “2. La *Orden de Traspaso Electrónica* deberá contener como mínimo los siguientes datos:
- Identificación del trabajador (apellido paterno, materno y nombres).
 - Cédula nacional de identidad del trabajador.
 - Identificación de la A.F.P. antigua.
 - Dirección del trabajador.
 - Identificación del empleador (nombre o razón social y RUT).
 - Dirección del empleador.
 - Opciones para seleccionar la cuenta que desea traspasar y el tipo de Fondo de destino.”

5. Reemplázase el número 3 del capítulo V, por el siguiente:

“3. El Sitio deberá contar con sistemas que permitan verificar que los datos incorporados por el trabajador a la Orden de Traspaso, son válidos y concordantes con la descripción definida para cada uno de sus campos. Estas verificaciones se efectuarán al momento en que se produzca la operación y en caso de existir errores, se informará inmediatamente al trabajador.”

6. Reemplázase el número 6 del capítulo V, por el siguiente:

“6. A más tardar al día siguiente de notificada la Orden de Traspaso, la Administradora antigua deberá efectuar el análisis lógico de los datos incluidos en ella, aplicando los procedimientos señalados para ello en el Capítulo XVI de la Circular N° 1.220, o aquella que la complemente, modifique o reemplace.”

III. MODIFICACIONES A OTRAS NORMATIVAS:

1. Elimínase el número 2 del Capítulo IV de la Circular N° 1.224.

2. Modificaciones a la Circular N° 1.242:

a) Elimínase el número 7 del Capítulo I.

b) Elimínase del Índice del Capítulo II la expresión “Cartola Histórica de Traspaso”.

c) Agrégase en el número 7 del Capítulo II, la siguiente letra l):

“l) Al pie de la primera página y en forma destacada debe incluirse la siguiente frase:

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

Es su derecho informarse.”

d) Elimínase el número 21 del Capítulo II.

e) Elimínase la letra c, del número 23 del capítulo II, pasando las actuales letras d) a n) a ser c) a m), respectivamente.

- f) Elimínase en el Capítulo II, el subtítulo *Cartola Histórica de Traspaso* y los números 28 a 31, pasando los actuales números 32 y 33 a ser 28 y 29, respectivamente.
- g) Elimínase en el punto I. del Anexo N° 7, la expresión o si requiere *Cartola Histórica de Traspaso*.
- h) Elimínase el Anexo N° 6, *Cartola Histórica de Traspaso*.
- i) Elimínase en el Anexo N° 1, Estado de Cuentas de Capitalización Individual y en el Anexo N° 4, Cuenta de Capitalización Individual de Cotizaciones Obligatorias, *Cartola Cuatrimestral Detallada*, el campo *Número de Folio Único*.

IV. VIGENCIA.

La presente Circular comenzará a regir a contar del 1 de febrero de 2007.

SOLANGE M. BERSTEIN JÁUREGUI
Superintendente de A.F.P

Santiago, 16 de noviembre de 2006.