

25.MAR2011\*

**1**

**NORMA DE CARACTER GENERAL N°**

**REF.: MODIFICA EL TITULO V SOBRE  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS  
POR LAS ADMINISTRADORAS DE  
FONDOS DE PENSIONES, DEL  
LIBRO V, DEL COMPENDIO DE  
NORMAS DEL SISTEMA DE  
PENSIONES.**

---

**Santiago,**

En uso de las facultades legales que confiere la Ley a esta Superintendencia, en particular del artículo 47, N° 6 de la Ley N° 20.255, se introducen las modificaciones contenidas en la presente Norma de Carácter General al Título V del Libro V del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones.

**I. Introdúcense las siguientes modificaciones al Título V del Libro V:**

**1. En el número 2. del Capítulo III agrégase a continuación del punto a parte, que pasa a ser punto seguido, la siguiente oración:**

“14. Cuando el objeto del contrato sea el pago de pensiones, las Administradoras deberán incorporar cláusulas relativas a lo siguiente:

- Uptime de los sistemas (porcentaje garantizado de funcionamiento de los sistemas de pago en los respectivos lugares habilitados para realizar el pago en un período de tiempo determinado).
- Tiempo medio de espera para la atención del pago de una pensión.
- Tiempo de atención en un determinado rango de tiempo (porcentaje de usuarios atendidos en X minutos).
- Horario de atención del lugar habilitado para el pago de la pensión y obligación de informarlo al usuario en los puntos de atención.”

**2. En el número 1. del Capítulo V intercálase la siguiente letra m), pasando la actual letra m) a ser letra n):**

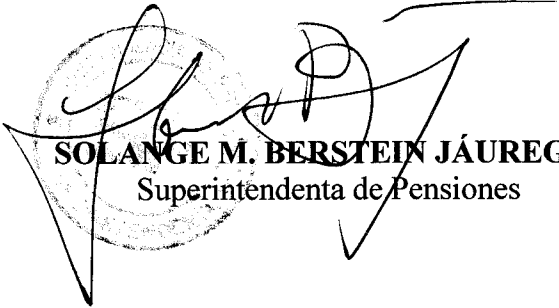
“m) Pago de pensiones.”

**3. En el número 2. del Capítulo V reemplázase la letra f) por la siguiente:**

- “f) Pago de retiros de cotizaciones voluntarias, ahorro previsional voluntario colectivo, ahorro voluntario y de la cuenta de ahorro de indemnización.”

**II. VIGENCIA**

Las modificaciones introducidas por la presente Norma de Carácter General regirán a contar del 1 de septiembre de 2011.



**SOLANGE M. BERSTEIN JÁUREGUI**  
Superintendente de Pensiones