

NORMA DE CARACTER GENERAL N°

REF.: MODIFICA EL TÍTULO III SOBRE ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS PERSONALES Y EL TÍTULO VII SOBRE RECLAMOS: ANOMALÍAS EN AFILIACIÓN, CUENTAS PERSONALES, COTIZACIONES Y TRASPASOS, AMBOS DEL LIBRO I, Y EL TÍTULO IX SOBRE ARCHIVO DE PROMOTORES, AGENTES DE VENTA Y PERSONAL DE ATENCIÓN DE PÚBLICO DE LAS ADMINISTRADORAS, DEL LIBRO V, TODOS DEL COMPENDIO DE NORMAS DEL SISTEMA DE PENSIONES.

---

Santiago,

En uso de las facultades legales que confiere la Ley a esta Superintendencia en particular lo dispuesto en el número 3 del artículo 94 del D.L. N° 3.500, de 1980 y en el número 6 del artículo 47 la Ley N° 20.255, se introducen las modificaciones contenidas en la presente Norma de Carácter General a los Títulos III y VII, ambos del Libro I, y al Título IX del Libro V, todos del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones.

**I. Modifícase el Libro I de acuerdo a lo siguiente:**

1. Reemplázase el número 9 del Capítulo XVIII sobre REQUERIMIENTOS DEL TRASPASO ENTRE AFP, de la **Letra A., del Título III**, por el siguiente:

“9. Las órdenes de traspaso sólo pueden ser llenadas por funcionarios inscritos en el Archivo de Agentes de Venta y Personal de Atención de Público, regulado en el Capítulo I, del Título IX, del Libro V.”.
2. Reemplázase en la letra e) del número 30., del Capítulo V sobre PROCEDIMIENTO DE SOLUCIÓN DE MATERIAS ESPECIALES, de la **Letra A., del Título VII**, la frase “Afectos a Irregularidades” por “Irregulares y Otros”.

**II. Modifícase Título IX sobre ARCHIVO DE PROMOTORES, AGENTES DE VENTA Y PERSONAL DE ATENCIÓN DE PÚBLICO DE LAS ADMINISTRADORAS del Libro V, de acuerdo a lo siguiente:**

08-11-2008

1. Modifícase el actual Capítulo I. ARCHIVO DE PROMOTORES, AGENTES DE VENTAS Y PERSONAL DE ATENCIÓN DE PÚBLICO DE LAS ADMINISTRADORAS, de acuerdo a lo siguiente:

a) Reemplázase el número 7, por el siguiente:

"7. No podrán ser contratadas por la Administradora y deberán ser incluidas en el *Archivo de Agentes Irregulares y Otros*, que se define más adelante, aquellas personas que hubiesen cometido irregularidades graves en el Sistema Previsional, entendiéndose por éstas las siguientes:

- a) La suscripción de una orden de traspaso utilizando la participación de terceros que no son funcionarios representantes de la Administradora o por una persona no activa en el Archivo de Agentes de Venta y Personal de Atención de Público, transgrediendo lo establecido en los números 7 y 9 del Capítulo XVIII, de la letra A, del Título III del Libro I.
- b) La falsificación de firmas o adulteración de documentos.
- c) Ofrecer u otorgar a los afiliados o beneficiarios otras pensiones, prestaciones o beneficios que los señalados en la ley, por la suscripción de un documento de incorporación, configurándose de este modo la infracción a que se refiere el inciso vigésimo primero del artículo 23 del D.L. 3.500.
- d) La apropiación indebida de fondos.
- e) Irregularidades en recaudación, especialmente las señaladas en la Letra D del Título VIII del Libro II.
- f) Negarse a la labor fiscalizadora de la Superintendencia.
- g) Otras acciones ilícitas.

En el caso de la irregularidad señalada en la letra a) anterior, la prohibición y la inclusión en el archivo a que se refiere este número, aplicará tanto al representante de la AFP, como al tercero involucrado, tenga o no la calidad de dependiente de la Administradora. Respecto del registro del tercero involucrado en el *Archivo de Agentes Irregulares y Otros* se deberá efectuar

con un código que permita su fácil identificación y su diferenciación con los representantes de la AFP incluidos en dicho archivo.

Dentro de los 5 días hábiles siguientes de comprobada la existencia de alguna de las irregularidades señaladas en las letras anteriores, la Administradora deberá informar a todas las AFP la inclusión del agente y del tercero involucrado, según corresponda, en el *Archivo de Agentes Irregulares y Otros*, indicando la causal, con el objeto de que aquéllas actualicen sus registros.”.

- b) Modifícase el número 15., de acuerdo a lo siguiente:
  - i. Reemplázase en la primera oración del primer párrafo, la frase “En la última semana” por “Durante los últimos 15 días”.
  - ii. Reemplázase en la segunda oración del primer párrafo, la frase “Afectos a Irregularidades” por “Irregulares y Otros”.
  - iii. Reemplázase en la tercera oración del segundo párrafo la frase “Afectos a Irregularidades” por “Irregulares y Otros”.
- c) Reemplázase en la segunda oración del número 16., la frase “en la primera semana” por “durante los primeros cinco días hábiles”.
- d) Reemplázase en la segunda oración del número 18., la expresión “05 de abril, 05 de agosto y 05 de diciembre,” por “20 de abril, 20 de agosto y 20 de diciembre,”. Además, reemplázase la expresión “Anexo N° 2” por “Anexo N° 3”.
- e) Elimínase el subtítulo que antecede al número 21.
- f) Elimínase el número 21., pasando los actuales números 22. al 28. a ser 21. al 27., respectivamente.
- g) Elimínase el subtítulo que antecede al actual número 23, que pasó a ser número 22.
- h) Reemplázanse las dos primeras oraciones del actual número 23, que pasó a ser número 22., por la siguiente oración:

“El quinto día hábil de cada mes, las Administradoras deberán enviar a esta Superintendencia, vía transmisión electrónica, el Archivo de Promotores, Agentes de Venta y Personal de Atención de Público.”.
- i) Reemplázase el subtítulo que antecede al actual número 24., que pasó a ser 23., por el siguiente “**Archivo de Agentes Irregulares y Otros**”.

- j) Reemplázase en el actual número 24., que pasó a ser número 23., la expresión "Afectos a Irregularidades" por "Irregulares y Otros".
- k) Reemplázase el actual número 25., que pasó a ser número 24., por el siguiente:
- "24. Las irregularidades graves a que se refiere el número 7. anterior, cometidas por el personal que realiza funciones de promoción y venta, deberán ser investigadas y respaldadas por la Administradora de acuerdo con los procedimientos establecidos en la Letra A del Título VII del Libro I, sobre Procedimientos para el Proceso de Gestión de Reclamos, o en la Letra D del Título VIII del Libro II, sobre Forma de Comunicar y Normalizar Irregularidades en la Recaudación de Cotizaciones, según corresponda. El dictamen o el informe de auditoría deberá explicitar los hechos detectados, las personas involucradas y los respaldos de las decisiones adoptadas. Además, las AFP estarán obligadas a denunciar estas situaciones ante los Tribunales de Justicia, cuando corresponda."
- l) Reemplázase en la primera oración del actual número 26., que pasó a ser número 25., la frase "Afectos a Irregularidades" por "Irregulares y Otros".
- m) Reemplázase en el actual número 27., que pasó a ser número 26., la frase "Afectos a Irregularidades" por "Irregulares y Otros", las dos veces que aparece mencionada.
- n) Agréganse a continuación del actual número 28., que pasó a ser número 27., los siguientes números 28. al 33. nuevos, pasando los actuales números 29. al 34. a ser los números 34. a 39., respectivamente:
- "28. Los trabajadores incluidos en el archivo denominado *Archivo de Agentes Irregulares y Otros* podrán solicitar en forma explícita y por escrito que se reconsidere su situación con el objeto de ser eliminados de dicho archivo. La solicitud de reconsideración deberá presentarse ante la Administradora donde mantenía contrato a la fecha de su ingreso al archivo o ante su continuadora legal.
29. La Administradora que reciba una solicitud deberá constatar el cumplimiento de los requisitos en cada caso, no pudiendo efectuar un análisis masivo de casos.
30. La Administradora dispondrá de un plazo de 20 días hábiles, contado desde la fecha de recepción de la solicitud, para comunicar por escrito el resultado del análisis de la solicitud. Dicha comunicación se efectuará mediante correo electrónico, correo postal u otro medio que permita dejar constancia de la recepción de la comunicación y deberá contener en forma clara su determinación. Esta última dispondrá la rehabilitación del trabajador, esto

es, su eliminación del *Archivo de Agentes Irregulares y Otros*, o bien, el rechazo a lo solicitado, indicando en este último caso, las razones que se tuvieron para ello.

En los casos en que la Administradora requiera antecedentes adicionales del interesado, de otras AFP o de otras entidades o personas relacionadas con la sanción aplicada en su momento, deberá solicitar dichos antecedentes en el plazo de tres días hábiles contados desde la recepción de la solicitud. A su vez, el plazo señalado en el párrafo anterior, se suspenderá hasta la recepción de dichos antecedentes.

31. La Administradora deberá mantener un respaldo auditable de las decisiones adoptadas en relación con las solicitudes resueltas. Los respaldos se deberán mantener por un plazo de 5 años, contado desde la fecha de la comunicación al interesado en que se da respuesta a su solicitud de reconsideración.
32. Simultáneamente y el mismo día en que la Administradora comunique por escrito al involucrado, el resultado del análisis de la solicitud de reconsideración presentada, en los casos en se determinó la rehabilitación del trabajador, se deberá también informar por escrito a las otras AFP, con copia a esta Superintendencia, la eliminación del *Archivo de Agentes Irregulares y Otros* del respectivo trabajador con el objeto de que aquéllas actualicen sus sistemas de información.
33. Deberán ser rehabilitados y, por lo tanto, eliminados del *Archivo de Agentes Irregulares y Otros*, aquellos trabajadores que presentaron una solicitud de reconsideración y que cumplen con lo siguiente:
  - a) Que hubiesen cometido sólo una irregularidad grave en el ejercicio de sus funciones y hayan permanecido en el Registro de Agentes Irregulares y Otros por un período de 5 o más años, contados desde la fecha de aplicación de la sanción.
  - b) Que hubiesen cometido más de una irregularidad grave en el ejercicio de sus funciones y hayan permanecido en el Registro de Agentes Irregulares y Otros por un período de 10 o más años, contados desde la fecha de aplicación de la sanción.
  - c) Que encontrándose en algunas de las situaciones descritas en las letras anteriores, no se encuentren registrados como sancionados por haber sido responsables de irregularidades cometidas en el sistema de salud o en Compañías de Seguros, en los últimos 10 años contados desde la fecha en que haya solicitado la rehabilitación. Para verificar esta situación la AFP deberá efectuar las consultas respectivas a la

Superintendencia de Valores y Seguros y a la Superintendencia de Salud.”.

o) Reemplázase el actual número 34., que pasó a ser número 39., por el siguiente:

“39. El archivo de Agentes Irregulares y Otros y el archivo de Promotores, Agentes de Venta y Personal de Atención de Público se enviarán juntos, por medio de un mismo procedimiento.”.

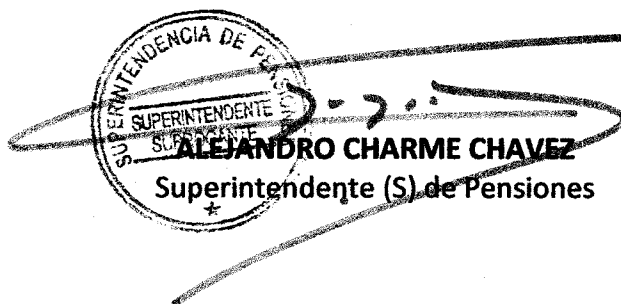
2. Reemplázanse los Anexos Nos. 1 al 6 del Título IX, por los Anexos Nos. 1, 2 y 3 que se adjuntan a la presente norma.

### III. DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Los trabajadores sancionados por la Superintendencia e incluidos en el Archivo de Agentes Afectos a Irregularidades, con anterioridad al 1° de noviembre de 1998, podrán solicitar en forma explícita y por escrito que se reconsidere su situación ante la Superintendencia de Pensiones.

### IV. VIGENCIA

Las modificaciones introducidas por la presente Norma de Carácter General regirán a contar del 1° de enero de 2014.

The image shows a circular official stamp from the Superintendencia de Pensiones. The text inside the stamp includes "SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES" around the top edge, "SUPERINTENDENTE (S)" in the center, and "Sr. ALEJANDRO CHARME CHAVEZ" below that. Underneath the stamp, the name "ALEJANDRO CHARME CHAVEZ" is printed in bold, followed by "Superintendente (S) de Pensiones" and a small star symbol. A large, stylized signature is written over the stamp and extends to the right.

### **Anexo Nº 1 Archivo de Agentes de Venta y Personal de Atención de Público**

El contenido de este Anexo se encuentra disponible en el sitio web de la Superintendencia de Pensiones, en la siguiente referencia: <http://www.spensiones.cl/xml>.

### **Anexo Nº 2 Archivo de Agentes Irregulares y Otros**

El contenido de este Anexo se encuentra disponible en el sitio web de la Superintendencia de Pensiones, en la siguiente referencia: <http://www.spensiones.cl/xml>.

### **Anexo Nº 3 Archivo de Resultados examen de postulantes a Promotores y Agentes de Venta**

El contenido de este Anexo se encuentra disponible en el sitio web de la Superintendencia de Pensiones, en la siguiente referencia: <http://www.spensiones.cl/xml>.