

105-2013-12-30
NORMA DE CARACTER GENERAL N°

REF.: MODIFICA EL TÍTULO III SOBRE AGENCIAS Y CENTROS DE SERVICIOS, SERVICIOS POR INTERNET Y PUBLICIDAD DE 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 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 de la Ley N° 20.255, se introducen las modificaciones contenidas en la presente Norma de Carácter General al Título III del Libro V del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones.

- I. Reemplázase el número 6. del Capítulo V. APERTURA Y CIERRE DE AGENCIAS, AGENCIAS ESPECIALIZADAS Y CENTROS DE SERVICIOS de la Letra A. AGENCIAS Y CENTROS DE SERVICIOS, por el siguiente:

“6. Las AFP deberán respetar los días y horarios de funcionamiento de las agencias, agencias especializadas y centros de servicios informados a esta Superintendencia. Cualquier cierre, cese de atención o modificación de horarios en forma temporal, por razones no imputables a fuerza mayor, debe informarse por escrito a esta Superintendencia y al público, a través de medios de amplia difusión social en la localidad que se trate, con una anticipación de al menos diez días hábiles.

La Administradora deberá adoptar las acciones necesarias que permitan asegurar que los afiliados afectados con estas medidas tengan continuidad de servicio, debiendo además efectuar lo siguiente:

- 18-21-8703-501
- a) Contactar con la debida anticipación a los afiliados y beneficiarios que tengan ofertas internas o externas de montos de pensión y, cuando proceda, a los mandatarios, sean éstos Asesores Previsionales o no, que cuenten con la respectiva autorización para realizar la solicitud de ofertas, aceptación y selección de modalidad de pensión, con vencimiento dentro del período que se informa como cese de atención o modificación de horarios o con posterioridad al cierre, para que concurran a la Administradora en forma anticipada o al lugar de atención de contingencia que ésta establezca, según corresponda.
 - b) Detectar aquellos afiliados o beneficiarios y, cuando proceda, a los mandatarios facultados, con solicitud de pensión en trámite, se les haya o no emitido el Certificado de Saldo, indicando las medidas adoptadas para ellos.

Para fines de fiscalización, la Administradora deberá contar con un detalle de los afiliados y beneficiarios que se encontraban en las situaciones descritas en las letras anteriores en el respectivo período, especificando para cada uno de ellos a lo menos el RUN, la fecha y tipo de atención de contingencia otorgada, además del respaldo de las gestiones realizadas para contactarlos.”.

II. Introdúcense las siguientes modificaciones a la letra B. SERVICIOS POR INTERNET:

1. Modifícase el Capítulo I. NORMAS GENERALES, de la siguiente forma:

- a) Reemplázase en la primera oración del número 2., la expresión “centro interactivo” por “canal de atención interactivo transaccional”. Además, reemplázase al final de la segunda oración, la expresión “son optativas para las AFP” por “las AFP quieran implementar para entregar un mejor servicio”.
- b) Reemplázase en la primera oración del número 6., la expresión “Anexo N° 5” por “Anexo N° 4”. Además, reemplázase al final de la segunda oración, la expresión “afiliados” por “usuarios”.
- c) Reemplázase la tercera oración del número 8., por la siguiente:

“Cuando se requiera efectuar transacciones que impliquen movimientos de recursos financieros, se exige el uso adicional de un segundo mecanismo de seguridad, tales como: Clave de Seguridad; Firma Electrónica simple o avanzada, a que se refiere la Ley N° 19.799 y su Reglamento; identificación biométrica, u otro mecanismo que cumpla con estándares de seguridad adecuados para la autenticación del usuario y para la autorización de las transacciones que éste realice.”.

- d) Agrégase a continuación del número 8., el siguiente número 9. nuevo, pasando los

actuales números 9. al 11. a ser 10 al 12, respectivamente:

“9. Los mecanismos de autenticación que se implementen deben ser reconocidos como válidos por todas las Administradoras para operar dentro del Sistema de Capitalización Individual.”.

e) Reemplázase el actual número 9., que pasó a ser número 10., por el siguiente:

“10. La Administradora podrá implementar procedimientos de generación de la Clave de Seguridad de acuerdo con la tecnología existente en el mercado, pudiendo ser un dispositivo de autenticación de generación o asignación dinámica.”.

f) Agréganse a continuación del actual número 11., que pasó a ser número 12., los siguientes números 13., 14., 15., 16. y 17. nuevos:

“13. La Administradora deberá declarar mediante una política aprobada por el Directorio, un compromiso de capacidad mínima respecto de las transacciones que soportará el Sitio Web, la cual debe establecer el máximo número de transacciones exitosas que la AFP se compromete a realizar en un lapso de tiempo de un minuto, cálculo que debe basarse en el máximo histórico de solicitudes de servicios registradas en la misma ventana de tiempo, de tal forma de garantizar la continuidad del servicio y un nivel mínimo de degradación de éste. Dicha política deberá publicarse en forma destacada en el Sitio Web.

La política de capacidad deberá estar referida al menos a las transacciones más críticas que se pueden realizar por el Sitio Web, incluyendo aquellas que implican transferencia de fondos y las que registren un alto nivel de transacciones históricas.

14. La Administradora deberá definir y formalizar políticas de seguridad específicas para el Sitio Web, las que deben ser aprobadas por el Directorio y comunicadas a los usuarios en su Sitio Web en forma destacada, con el objeto de que se informen sobre las medidas de prevención que ésta ha dispuesto para evitar que la información confidencial que se maneja o transita a través del Sitio, sea vulnerable a terceros.

15. Las políticas señaladas en los números anteriores deben ser revisadas periódicamente.

16. Las Administradoras deberán contar con herramientas o sistemas de monitoreo de las transacciones que se efectúan en su Sitio Web, de forma de monitorear el éxito de ellas, la magnitud y frecuencia de las incidencias y

otra información relevante que le permita gestionar la operación del Sitio. Las herramientas que se implementen deben tener la capacidad de registrar las transacciones desde su inicio, permitiendo su trazabilidad y el resultado final de ellas.

Los informes de gestión que de estas herramientas se deriven, deben ser comunicados periódicamente al área de gestión de riesgos de la Administradora, quienes deberán evaluar la criticidad de las incidencias que se informen y reportar a la alta dirección o al Directorio, cuando corresponda, sobre las consecuencias de la materialización de dichos incidentes.

17. Las Administradoras deberán efectuar análisis periódicos de vulnerabilidades del Sitio Web, con el objeto de prevenir incidentes que afecten la seguridad de las transacciones que los usuarios realizan y garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información. Los resultados de los análisis que se realicen deben ser comunicados al área de Gestión de Riesgo de la Administradora, quienes deberán evaluar la criticidad de las incidencias que se informen y reportar a la Alta Dirección o al Directorio, cuando corresponda, sobre las consecuencias de la materialización de los incidentes de seguridad que se detecten.”.

2. Modifícase el Capítulo II. EL SITIO WEB, de la siguiente forma:

a) Elimínase en el número 2., la palabra “muy”.

b) Reemplázase el número 3., por el siguiente:

“3. El Sitio deberá contar con formularios electrónicos para que los usuarios puedan realizar las operaciones que se definen en este Capítulo. Estos formularios deberán contener como mínimo, la identificación del trabajador (nombre completo y número de cédula nacional de identidad) y la información adicional necesaria para que la AFP dé cumplimiento a las normas que respecto de cada una de las operaciones ha dictado esta Superintendencia. El diseño de los formularios electrónicos podrá ser adaptado por la AFP de acuerdo con la tecnología de que disponga, para facilitar el servicio a los usuarios.”.

c) Modifícase el número 5., de acuerdo a lo siguiente:

i. Agrégase a continuación de la letra g), la siguiente letra h) nueva, pasando las actuales letras h), i) y j) a ser i), j) y k), respectivamente:

“h) Emitir y entregar un certificado histórico de cotizaciones, el que debe

contener información del trabajador desde la fecha de afiliación al sistema.”

- ii. Agrégase a continuación de la actual letra j), que pasó a ser letra k), la siguiente letra l) nueva:

“l) Suscribir el formulario Solicitud-Convenio para Distribución de Saldos, Cotizaciones y/o Traspaso Futuro de recursos previsionales.”

- d) Reemplázase el número 7., por el siguiente:

“7. La Administradora deberá establecer los procedimientos que permitan validar en el Sitio los mecanismos de identificación del usuario.”.

- e) Reemplázase en el número 10., la expresión “Asimismo en caso que” por “En caso que el Sitio”.

- f) Agrégase a continuación del número 11., el siguiente número 12. nuevo:

“12. Respecto de la operatividad del Sitio como en su diseño, se deberán considerar, a lo menos, los siguientes estándares:

- a) Seguridad: La Clave Única de Identificación o contraseña y la Clave de Seguridad que se utilicen en el Sitio deben ser distintas, cumplir con políticas de seguridad establecidas por la Administradora, las que deben definir estándares basados en buenas prácticas y deben funcionar en páginas que aseguren la confidencialidad de los datos. Respecto de las funciones para la creación y recuperación de contraseñas y Clave de Seguridad, el Sitio deberá cumplir con altos estándares de seguridad acordes a las políticas de seguridad definidas.
- b) Ayuda: El Sitio deberá tener una sección de ayuda para los usuarios, que sea visible, de fácil uso y que permita la interacción con la AFP en caso que el usuario lo requiera.
- c) Actualización del Sitio: La información contenida tanto en el Sitio público como en el Sitio privado debe estar actualizada. Los indicadores e información estadística deben contener la fecha de actualización.
- d) Contacto con la AFP: El Sitio deberá contener en forma visible y destacada información de lugares y horas de atención de sus canales presenciales, números de teléfono, formulario u otro mecanismo interactivo de contacto con los usuarios.

- e) **Navegación:** El Sitio debe contar con guías de navegación congruentes para todo el Sitio Web, que permita al usuario saber en todo momento en qué lugar de éste se encuentra. El Sitio debe contener guías que faciliten al usuario la navegación mediante elementos fácilmente reconocibles.
 - f) **Buscadores:** El Sitio debe contar con herramientas que permitan al usuario encontrar fácilmente y en forma comprensible los contenidos dentro del Sitio.
 - g) **Tiempo de acceso razonable:** El acceso al Sitio y sus contenidos debe realizarse en tiempo razonable dentro de los estándares vigentes para este tipo de servicio.
 - h) **Tamaño de letras:** El Sitio debe tener un tamaño de letra legible y facilidades para que el usuario pueda ajustar la tipografía. La tipografía utilizada debe ser reconocible por las plataformas tecnológicas más utilizadas y vigentes.
 - i) **Mapa del Sitio:** Con el objeto de facilitar la operación en el Sitio, éste deberá contener información sobre su organización interna y de los servicios que la Administradora ofrece por su intermedio.”.
- g) Agrégase en el número 13., el siguiente párrafo tercero nuevo:
- “Para el llenado de los formularios electrónicos, la Administradora deberá proponer al solicitante la información que dispone en sus sistemas, en los casos que corresponda.”.
- h) Elimínanse los números 17. y 18.
- i) Agrégase a continuación del número 16., los siguientes números 17. al 22. nuevos:
- “17. 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.

18. Respecto de la implementación y operaciones que se realizan en el Sitio, la Administradora deberá incorporar procedimientos de control que permitan, a lo menos, lo siguiente:
- a) Garantizar que todos los requerimientos, solicitudes y operaciones realizadas durante el día, sean cursados dentro de los plazos que se establecen en la normativa vigente para tales operaciones.
 - b) Proporcionar información acerca del estado de los requerimientos formulados por los usuarios, que les permita conocer en forma permanente si éstos han sido recibidos o se encuentran pendientes.
 - c) Transmitir la información encriptada para resguardar su confidencialidad.
 - d) Llevar un registro de las operaciones realizadas.
 - e) Garantizar que el funcionamiento del Sitio sea compatible con la normativa que regula la operación de los Fondos de Pensiones.
 - f) Disponer de respaldos, en medios inalterables, por un período de cinco años a lo menos, que permitan establecer fehacientemente el hecho de haberse efectuado determinadas transacciones u operaciones, con sus respectivas solicitudes cuando corresponda.
19. 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 el Capítulo III siguiente y aquéllas que se señalan en las normas sobre subcontratación de servicios, especialmente lo relacionado con la privacidad de la información.
20. La Administradora estará obligada a implementar y disponer de controles que tengan como propósito verificar que las operaciones definidas en este Capítulo han sido correctamente ejecutadas. Asimismo, deberá permitir a esta 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.

Además, las Administradoras deberán mantener un registro de control auditable del funcionamiento de los servicios disponibles a través del Sitio, incluyendo el registro de cada operación realizada por los usuarios y la especificación de si ésta fue exitosa o fallida.

21. 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.
 22. Las Administradoras deberán contar con sistemas de control que permitan identificar, evaluar, monitorear y detectar en el menor tiempo posible, aquellas operaciones y transacciones realizadas a través del Sitio con patrones de fraude, de modo de marcar o abortar actividades u operaciones potencialmente fraudulentas, para lo cual deberán establecer y mantener, de acuerdo a la dinámica de los fraudes, patrones conocidos de éstos y comportamientos que no estén asociados al usuario.”.
3. Reemplázase el contenido del Capítulo III. MECANISMOS DE SEGURIDAD, por el siguiente:

- “1. Para realizar cualquier operación que involucre transferencia, movimiento o retiros de fondos, los usuarios deberán operar con algún mecanismo de seguridad que permita su identificación y la autorización de las transacciones que están realizando, tales como: Clave de Seguridad, Firma Electrónica, identificación biométrica u otro que la AFP determine.

Los mecanismos de seguridad implementados por las Administradoras no significarán un costo para los usuarios.

Las Administradoras deberán procurar poner a disposición de los afiliados distintos mecanismos de seguridad, de modo de facilitar la realización de transacciones por parte de éstos.

Las Administradoras deberán adoptar todas las medidas administrativas y legales que garanticen la máxima seguridad en el uso de estos mecanismos.

En aquellos casos en que el trabajador efectúe operaciones que requieran estos mecanismos de seguridad y no los tenga activados, la Administradora deberá informar el procedimiento para ello.

Los mecanismos de seguridad que se implementen deben ser reconocidos por todas las AFP para hacer operaciones a través del Sitio.

2. Con el objeto de dar más seguridad a los usuarios que operan a través del Sitio, las Administradoras podrán hacer extensivo el uso de los mecanismos de seguridad, a operaciones que no involucren transferencia, movimiento o retiro de fondos.

3. La entrega e implementación de la Firma Electrónica deberá ceñirse a los procedimientos señalados en la Ley N° 19.799 y su Reglamento.
4. Para la identificación biométrica, la Administradora debe establecer procedimientos que permitan validar la identificación del usuario a través de un tercero, como ente certificador confiable o a través de requerir conjuntamente la cédula nacional de identidad del usuario.
5. Los trabajadores podrán solicitar la Clave de Seguridad en la Administradora donde se encuentran incorporados. A su vez, los empleadores deberán requerirla en la Administradora donde necesiten operar.

Los mecanismos de entrega de la Clave de Seguridad y los resguardos para garantizar la entrega en forma segura y la autenticación del usuario son responsabilidad de la Administradora.

Los trabajadores podrán también solicitar la Clave de Seguridad en una Administradora donde no registren afiliación vigente, sólo para efectos de suscribir una Orden de Traspaso. Para solicitar esta clave en este caso, se requiere la autenticación del usuario, la cual deberá realizarse a través de la identificación biométrica o la Firma Electrónica. Una vez realizado el traspaso, la referida clave operará con todas las funcionalidades de la Clave de Seguridad.

La solicitud y entrega de la Clave de Seguridad podrá efectuarse en forma presencial a través de las dependencias de atención de público, centros de servicios y en módulos de autoatención, o en forma remota, a través del Sitio Web o Call Center de la Administradora.

La entrega presencial de la clave fuera de las dependencias de atención de público de la AFP podrá realizarse a través de un representante de ésta, inscrito en el Registro de Agentes de Venta y Personal de Atención de Público, o por medio de una empresa con la cual la Administradora mantenga un contrato de prestación de servicios para dichos efectos, en los términos definidos en la Letra A, del Título V, del Libro V sobre contratación de servicios por las Administradoras de Fondos de Pensiones. Cualquiera sea el procedimiento de entrega personal de la Clave de Seguridad, deberá dejarse constancia escrita de su recepción.

Las Administradoras deberán hacer entrega inmediata de la Clave de Seguridad si se solicita en forma presencial. Si se solicita en forma remota, deberá entregarse en un plazo máximo de cinco días hábiles.

6. Para autorizar el uso de la Clave de Seguridad, los afiliados deberán suscribir previamente con la Administradora que se las entregará, 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.

La suscripción del contrato fuera de las dependencias de atención de público de la AFP podrá realizarse con la intermediación de un representante de aquélla, inscrito en el Registro de Agentes de Venta y Personal de Atención de Público, o de una empresa con la cual la Administradora mantenga un contrato de prestación de servicios.

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.

7. Cuando la Administradora implemente procedimientos que permitan al solicitante crear su Clave de Seguridad en forma remota, podrá también permitir que conjuntamente se suscriba el contrato a que se refiere el número anterior.

Cuando se solicite la Clave de Seguridad en forma remota, la Administradora deberá implementar procedimientos que permitan que la suscripción del contrato se realice en forma segura.

Para efectos de suscripción del contrato en el Sitio, 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.

8. Las Administradoras podrán contratar los servicios de una o más entidades externas para la emisión y entrega de la Clave de Seguridad, debiendo para ello suscribir un contrato de prestación de servicios en los términos que establece la Letra A, del Título V, del Libro V sobre contratación de servicios. 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 cualquier Administradora. También deberán establecerse cláusulas que garanticen la entrega de la Clave de Seguridad a través de un procedimiento en que se autentifique la identidad de la persona que la recibe.
9. Las Administradoras serán responsables de diseñar procedimientos que permitan certificar la entrega personal de la Clave de Seguridad al usuario, debiendo comprobarse en el momento de dicha entrega la identidad de éste, de tal forma de evitar adulteración, copia o uso indebido.
10. Como medida de seguridad para validar la identidad de quien está realizando la primera operación con la Clave de Seguridad (activación), la Administradora en

la que se esté efectuando dicha operación deberá solicitar al usuario, información que pueda ser verificada en ese mismo momento.

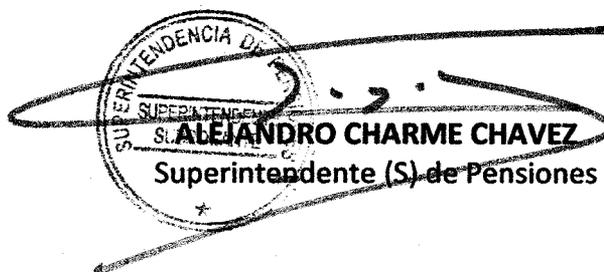
11. La Administradora podrá hacer entrega de la Clave de Seguridad y suscribir el contrato con un tercero distinto del solicitante, siempre que haya sido autorizado por éste a través del otorgamiento de un poder especial para estos fines, firmado ante notario.
 12. Adicionalmente, la Administradora deberá hacer entrega de la Clave de Seguridad con la suscripción personal de las Solicitudes de Incorporación y Órdenes de Traspaso. Al respecto, en caso de traspaso y antes de emitir una nueva clave, la Administradora deberá comprobar con el proveedor de los servicios encargado de emitirla, que el afiliado no cuente con una activa. Esto último, a objeto de impedir que sea invalidada por una nueva emisión.
 13. 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.
 14. Conjuntamente con la entrega de Clave de Seguridad, la Administradora 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 y a través de folletos informativos en las dependencias de atención de público.
 15. El Sitio deberá contar con medios que garanticen la confidencialidad en el uso de la Clave de Seguridad, estando absolutamente prohibida su difusión, copia y distribución.”.
4. Elimínase el número 4. del Capítulo VI. RETIRO DE FONDOS, pasando los actuales números 5. al 19. a ser 4. al 18., respectivamente.

III. Introdúcense las siguientes modificaciones a la letra C. PUBLICIDAD:

1. Reemplázase en la primera oración del número 4. del Capítulo III. COMISIONES, la expresión “anexo N° 4” por “Anexo N° 3”.
2. Reemplázase en la primera oración del número 11. del Capítulo V. OTROS, la expresión “Anexo N° 3” por “Anexo N° 2”.

3. Reemplázase en el número 1. del Capítulo VI. INFORMACIÓN DE AGENCIAS, la expresión "Anexo N° 4" por "Anexo N° 3".
 4. Reemplázase en el número 1. del Capítulo VII. FOLLETOS INFORMATIVOS, la expresión "Anexo N° 5" por "Anexo N° 4".
- IV. Reemplázase el actual Anexo N° 1 Registro de Agencias y Oficinas de AFP, del Título III, por el adjunto a la presente norma.
- V. Elimínase el Anexo N° 2 del Título III, pasando los actuales Anexos N° 3 al N° 5 a ser N° 2 al N° 4, respectivamente.
- VI. VIGENCIA**

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



ALEJANDRO CHARME CHAVEZ
Superintendente (S) de Pensiones

Anexo N° 1 Registro de Oficinas

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>.