



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 nombre y el contenido del Capítulo V. TRASPASOS A TRAVÉS DEL SITIO de la Letra B. SERVICIOS POR INTERNET, del Título III del Libro V, por el siguiente:**

“CAPÍTULO V. TRASPASOS ELECTRÓNICOS

1. El afiliado o trabajador que decida traspasar sus cuentas personales desde una Administradora a otra de su elección, podrá suscribir en la AFP de destino, un traspaso electrónico que contenga toda la información necesaria para validar el traspaso total o parcial del saldo de la o las cuentas a traspasar, ya sea con o sin asistencia de un agente de ventas. Sin perjuicio de lo anterior, la cuenta de capitalización individual de cotizaciones obligatorias, la cuenta de capitalización individual de afiliado voluntario y la cuenta de ahorro de indemnización se deberán traspasar conjuntamente y por el total del saldo, de acuerdo a lo

establecido en la Letra A, del Título III sobre Administración de Cuentas Personales, del Libro I.

Se podrán incluir en el traspaso electrónico una o más de las cuentas personales, independientemente de la Administradora en que se encuentren abiertas, esto es: cuenta de capitalización individual de cotizaciones obligatorias o de afiliado voluntario, cuenta de cotizaciones voluntarias, cuenta de depósitos convenidos, cuenta de ahorro previsional voluntario colectivo, cuenta de ahorro voluntario y cuenta de ahorro de indemnización.

2. La Administradora deberá implementar uno o más mecanismos de autenticación remota que permitan a los afiliados o trabajadores solicitar en línea el traspaso electrónico de sus saldos. El o los mecanismos no requerirán de enrolamiento previo en la Administradora y deberá ser reconocido por todas las AFP del Sistema como mecanismo válido de autenticación para traspaso.

El o los mecanismos de autenticación remota a ser implementados deberán ser presentados previamente a la Superintendencia para su autorización, indicando los estándares de falsos positivos y de falsos negativos de dicho mecanismo, los que deberán estar auditados por una entidad independiente. Autorizado el mecanismo por la Superintendencia deberá ser reconocido por todas las Administradoras.

En caso de que un agente de ventas participe de un traspaso electrónico de saldos, deberá autenticarse en línea, mediante un mecanismo de identificación biométrica, debiendo además validarse su calidad de agente de ventas vigente.

No obstante lo anterior, aquellos afiliados o trabajadores que dispongan de la Clave de Seguridad, podrán efectuar el traspaso electrónico de saldos utilizando el mecanismo que se regula en el presente capítulo o la citada clave de seguridad.

3. Luego de autenticado el afiliado o trabajador, la AFP de destino deberá solicitar a las restantes Administradoras la información que el afiliado o trabajador mantenga en el Sistema de Pensiones. Conjuntamente con la información relativa a las cuentas personales, la AFP de origen deberá proveer en línea a la AFP de destino los antecedentes personales y del empleador, cuando corresponda, necesarios para efectuar el traspaso electrónico.

La o las AFP de origen deberán informar a la AFP de destino si alguna cuenta personal presenta impedimento para ser traspasada y, en tal caso, deberá indicar la o las causas del impedimento, lo que será informado al afiliado o trabajador

por la AFP de destino en el momento en que realiza la transacción. Sólo se podrá impedir el traspaso electrónico en base a las validaciones lógicas que deben efectuar las Administradoras. En todo caso, la o las AFP de origen no podrán impedir el traspaso de aquellas cuentas que no presenten inconvenientes.

Recibida la información, la AFP de destino deberá presentarla al afiliado o trabajador y ofrecerle la posibilidad de traspasar todas las cuentas personales que mantiene en el Sistema de Pensiones, sólo algunas o un porcentaje de los saldos. Además, con el objeto que el afiliado o trabajador tome una decisión informada, se deberá desplegar la siguiente información:

- a) Las comisiones que cobran las Administradoras para todas las cuentas personales.
 - b) Un cuadro que contenga la rentabilidad real de los últimos 36 meses de todos los Fondos de Pensiones, obtenida por todas las Administradoras. Dicho cuadro deberá ser elaborado con la última información obtenida del informe mensual "Inversiones y rentabilidad de los Fondos de Pensiones", publicado en el sitio web de la Superintendencia de Pensiones.
 - c) Una leyenda que indique: "Infórmese sobre la calidad de servicio de las AFP en la herramienta Infórmate y Decide, disponible en la página web de la Superintendencia de Pensiones", agregando un vínculo a la citada herramienta.
4. Las Administradoras serán responsables de definir y establecer los procedimientos necesarios que permitan dar respuesta inmediata a las solicitudes de información que efectúe la AFP de destino.
 5. Si el afiliado o trabajador opta por traspasar todas sus cuentas personales, en las mismas condiciones en las que se encuentran en la o las AFP de origen, bastará con la confirmación del traspaso electrónico. En caso que el afiliado mantenga saldos asignados a dos Fondos por aplicación del traspaso parcial de saldos establecido en el artículo 23 del decreto ley N° 3.500, de 1980, se mantendrán en la AFP de destino los Fondos y las proporciones informadas por la AFP de origen.

Cuando el afiliado o trabajador mantenga saldos de alguna de las cuentas a traspasar en más de dos Fondos, en dos o más AFP's, deberá definir cómo se distribuirán los saldos de sus cuentas personales en la AFP de destino.

6. Si el afiliado o trabajador desea traspasar sólo algunas de sus cuentas personales, un porcentaje del saldo de una o más cuentas, modificar las condiciones de éstas (por ejemplo cambiar el Tipo de Fondo de destino) u otorgar o revocar el

mandato de cobranza de los depósitos de ahorro, deberá confirmar la o las cuentas, los Tipos de Fondos de destino, el porcentaje del saldo a traspasar y el otorgamiento o revocación del mandato, según corresponda.

El afiliado o trabajador que traspasa la cuenta de ahorro voluntario, podrá suscribir un mandato de cobranza de los depósitos de ahorro en la AFP de destino. Este mandato puede otorgarse independientemente de que el afiliado o trabajador mantenga o no su cuenta de capitalización individual de cotizaciones obligatorias en la respectiva Administradora.

La AFP de destino será responsable de validar que no existan prohibiciones para efectos de la selección de Fondos.

7. La AFP de destino deberá dar la posibilidad al afiliado o trabajador de modificar o complementar sus antecedentes de contacto y los del empleador, confirmándolos en el momento en que realiza la transacción.
8. La AFP de destino que deba abrir una cuenta de ahorro voluntario producto del traspaso electrónico, deberá tomar contacto con el afiliado o trabajador con el objeto de dar cumplimiento a la normativa referida al necesario conocimiento del afiliado o cliente, contenida en el Capítulo II, del Título XVI, del Libro V de este Compendio.
9. Confirmado el traspaso electrónico, la AFP de destino deberá poner a disposición del afiliado o trabajador un comprobante de la transacción, como respaldo final de las operaciones realizadas, el que será además remitido a su correo electrónico. En dicho comprobante se deberá indicar a lo menos lo siguiente:
 - a) Fecha de suscripción del traspaso.
 - b) AFP de origen.
 - c) Identificación de cada una de las cuentas traspasadas, indicando además, los Fondos de origen, de destino y los porcentajes de los saldos a traspasar.
 - d) Fecha en que se materializará el traspaso solicitado, teniendo en consideración la metodología de traspaso que corresponde aplicar a las cuentas personales involucradas en la operación.
 - e) Suscripción o revocación del mandato de cobranza de los depósitos de la cuenta de ahorro voluntario.

Respecto del trabajador independiente y del afiliado voluntario que suscribió un traspaso electrónico de su cuenta obligatoria, el comprobante indicará además que el primer mes en que podrá comenzar a pagar las cotizaciones en la AFP de

destino, será el mes subsiguiente al de la suscripción.

El comprobante de la transacción antes mencionado reemplazará el envío de la carta aviso que debe remitir la AFP de destino, de acuerdo a lo establecido en la normativa de traspasos entre AFP, a que se refiere la Letra A del Título III del Libro I.

10. El traspaso se notificará en línea a la o las respectivas AFP de origen, con su correspondiente fecha de suscripción, que corresponderá a la fecha de confirmación. La notificación a la o las AFP de origen deberá contar con la información suficiente para materializar el traspaso solicitado por el afiliado o trabajador.

Las cuentas cuyo traspaso electrónico hubiere sido confirmado, deberán ser bloqueadas por la o las AFP de origen, en la misma fecha en que hubiese correspondido efectuar ésta operación, de tratarse de una Orden de Traspaso Irrevocable.

Para efectos de la materialización de los traspasos electrónicos de cuentas obligatorias, las Administradoras deberán ceñirse a las normas que regulan el canje de traspasos. A su vez, cuando el traspaso involucre la cuenta de capitalización individual de cotizaciones voluntarias, la cuenta de capitalización de depósitos convenidos, la cuenta de ahorro voluntario o la cuenta de ahorro previsional voluntario colectivo, el traspaso de fondos de estas cuentas deberá materializarse entre el cuarto y décimo día hábil siguiente, ambos inclusive, contados desde la fecha en que el afiliado o trabajador confirme el traspaso electrónico.

En aquellos casos en que el afiliado haya suscrito más de un traspaso, se deberá considerar como válida la primera notificación de traspaso aceptada por la AFP de origen.

11. Todos los traspasos electrónicos deberán ser respaldados por la AFP de destino y por la o las AFP de origen que autorizaron la transacción. Esto, sin perjuicio de los registros que se deben mantener de todas las transacciones realizadas en canales electrónicos.

Para lo anterior, las Administradoras ingresarán en un registro computacional y por cada cuenta personal informada, al menos la siguiente información: Código de la AFP de destino y de origen, identificación y Rut del afiliado o trabajador, fecha de suscripción, tipo de cuenta personal, Fondo de origen y destino, tipo de

traspaso (canje o traspaso de ahorro voluntario) e impedimento del traspaso, cuando corresponda. Además, este archivo quedará sujeto, en lo que proceda, a las instrucciones impartidas en el Capítulo XXXIII sobre Respaldos del Proceso de Traspasos y Comunicaciones de la Letra A del Título III del Libro I.

12. Dentro de los dos días hábiles siguientes a aquél en que se notificó a la o las AFP de origen el traspaso electrónico, la AFP de destino deberá dar aviso de este hecho al empleador, si corresponde, de acuerdo con el procedimiento establecido en la Letra A del Título III del Libro I, sobre Administración de Cuentas Personales en materia de traspasos. Si la Administradora dispone de la dirección de correo electrónico del empleador, el aviso deberá efectuarse por este medio, dejando constancia de la recepción de la comunicación.

Cuando se trate de un traspaso de la cuenta de capitalización individual de cotizaciones obligatorias, el aviso al empleador indicará que el primer mes en que deberá comenzar a pagar las cotizaciones en la AFP de destino, será el mes subsiguiente al de la suscripción; asimismo, informará la comisión destinada a la Administradora y la prima del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia.

II. VIGENCIA

Las modificaciones introducidas por la presente Norma de Carácter General, regirán a contar del primer día del octavo mes siguiente a la fecha de su emisión. En el plazo de dos meses contado desde la fecha de emisión de esta norma, las Administradoras deberán presentar a la Superintendencia, el o los mecanismos de autenticación a que se refiere el número 2 del Capítulo V reemplazado por el Capítulo I de esta norma.



OSVALDO MACÍAS MUÑOZ
Superintendente de Pensiones