



**NORMA DE CARACTER GENERAL N°**

**REF.: MODIFICA EL TÍTULO IX SOBRE ARCHIVO DE PROMOTORES, AGENTES DE VENTAS Y PERSONAL DE ATENCIÓN DE PÚBLICO DE LAS ADMINISTRADORAS, 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 IX del Libro V, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones.

I. Modifícase el Capítulo I. **ARCHIVO DE PROMOTORES, AGENTES DE VENTAS Y PERSONAL DE ATENCIÓN DE PÚBLICO DE LAS ADMINISTRADORAS**, del Título IX, del Libro V, de la siguiente forma:

1. Reemplázase el número 7 por el siguiente:

“7. No podrán ser contratadas por una 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.

- c) Ofrecer, otorgar o prometer otorgar, a los afiliados o beneficiarios, otras pensiones, prestaciones o beneficios que los señalados en la ley, asociado a la suscripción de un documento de incorporación, a la suscripción de una orden de traspaso o aquellos relacionados con productos voluntarios, configurándose de este modo la infracción a que se refiere el inciso vigésimo primero del artículo 23 del D.L. N° 3.500, de 1980.
- 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) Suplantación o usurpación de identidad de afiliados y trabajadores en los traspasos, retiros o transferencias de saldos entre Administradoras u otras instituciones, así como en cualquier otro trámite efectuado ante la Administradora.
- h) Obtener el traspaso de saldos de un afiliado o beneficiario sea mediante engaño, fuerza o dolo.
- i) Usar, solicitar u obtener de cualquier forma y bajo cualquier formato, las claves de acceso o seguridad o cualquier otro mecanismo implementado por la Administradora para la autenticación de los afiliados y trabajadores.
- j) Modificar los datos de contacto o reestablecer o cambiar las claves de los afiliados y trabajadores, sin la debida autenticación de éstos, ya sea que el acto lo ejecute directamente el Promotor, Agente de Ventas o Ejecutivo de Atención de Público de la Administradora, o lo haga a través de un tercero involucrado.
- k) Ofrecer dinero, especies o servicios, o ejercer cualquier tipo de coacción física o psicológica para que los afiliados o trabajadores se retracten de los reclamos que hubieren interpuesto.
- l) Traspasar datos personales, claves de acceso o de seguridad de los afiliados, trabajadores, beneficiarios y herederos a terceros no autorizados.
- m) Falsificación o adulteración de documentos.

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, ya sea que este último tenga o no la calidad de dependiente de la Administradora. El 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.

El procedimiento implementado por la Administradora para comprobar la existencia de alguna de las irregularidades señaladas en las letras anteriores (reclamo normativo, informe de auditoría interna, o cualquier otro procedimiento de investigación), deberá otorgar al o los Agentes de Ventas personal de atención de público o representantes de la AFP y al eventual tercero involucrado en la irregularidad, un plazo no inferior a 5 días hábiles, contado desde su notificación por escrito de la apertura del proceso de investigación, para que presenten sus descargos, de manera que se observe el principio de bilateralidad de la audiencia. La o las personas involucradas en la irregularidad investigada, podrán solicitar copia de los antecedentes y medios de prueba aportados al proceso, dentro del plazo antes indicado, quedando la Administradora obligada a entregar tales documentos dentro de un plazo no superior a 5 días hábiles, contado desde su requerimiento. La Administradora deberá dejar constancia de la presentación de descargos por parte de los involucrados en la irregularidad investigada, o de la falta de ella.

Dentro de los 5 días hábiles siguientes a la acreditación de la existencia de alguna de las irregularidades señaladas en el primer párrafo de este número, la Administradora deberá informar a todas las AFP y a la Superintendencia 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. Este informe debe ser acompañado por los respaldos que sustentan las decisiones adoptadas y los descargos presentados por los involucrados en la irregularidad. Además, dentro del mismo plazo antes citado, la Administradora deberá notificar al Agente de Ventas o Personal de Atención de Público o representante de la AFP y al tercero involucrado respecto de la irregularidad acreditada y de su inclusión en el referido archivo."

2. Elimínanse los números 9 y 10, pasando los actuales números 11 al 39 a ser los números 9 al 37.
3. Intercálase en el actual número 27, que pasó a ser el número 25, entre las

expresiones “de auditoría,” y “etc.”, la frase “descargos presentados por el Agente de Ventas o Personal de Atención de Público o representante de la AFP y el eventual tercero involucrado en el procedimiento de investigación de la irregularidad,”.

## II. VIGENCIA

Las modificaciones introducidas por la presente Norma de Carácter General, regirán a contar del 1 de diciembre de 2019.

  
**OSVALDO MACÍAS MUÑOZ**  
Superintendente de Pensiones