

NORMA DE CARACTER GENERAL N°261

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 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 del Título III Agencias y Centros de Servicios, Servicios por internet y publicidad de las Administradoras de Fondos de Pensiones, por el siguiente: Título III nuevo:**

“Título III Servicios y Publicidad de las Administradoras de Fondos de Pensiones”

- II. Reemplázase el texto contenido en el subtítulo Introducción del Título III, por el siguiente:**

“En esta norma se definen las directrices que regulan las características del servicio que las Administradoras deben entregar a los afiliados y usuarios, considerando diversos aspectos tendientes a optimizar la entrega de los servicios que éstos requieren, especialmente los relacionados con información, comunicaciones, asesoría y educación previsional, lo que debe ser siempre desarrollado en un marco de colaboración hacia los afiliados y usuarios.

También se establece un marco regulatorio para el funcionamiento de las dependencias de atención de público, los servicios ofrecidos por Internet y la información y publicidad entregada a los afiliados y público en general, fortaleciendo el giro único de las Administradoras, en concordancia con las normas legales establecidas en la Ley N° 20.255 que modifica al D.L. N° 3.500, de 1980, siendo de gran importancia la imagen corporativa de

las entidades, las funciones ejecutadas por el personal de las áreas de servicio y el resguardo de la información personal de los afiliados contenida en bases de datos y en sistemas de información que las soportan.

Adicionalmente, las normas permiten a las Administradoras extender la cobertura de atención mediante canales de atención digitales y remotos y ampliar la oferta de servicios previsionales a través de dependencias de atención de público más flexibles.

Específicamente, en la primera parte del presente Título se establecen las normas que regulan el servicio que las Administradoras entregan a sus afiliados y sistemas de información que permitan a las Administradoras avanzar en el conocimiento de las necesidades de los afiliados y usuarios y mejorar el servicio de acuerdo con estas necesidades.

Se definen además, normas para la definición de estándares para controlar la calidad de servicio en los canales de atención presenciales y remotos.

Por último, se establecen normas sobre los servicios ofrecidos a través del sitio web por parte de las Administradoras y se regula la imagen corporativa y la publicidad que éstas pueden efectuar.”

III. Reemplázase la Letra A del Título III, por la siguiente:

“A. Proceso de Servicio de las Administradoras de Fondos de Pensiones

Capítulo I. Normas Generales

1. Política de Servicio

- a) Las Administradoras deben contar con una Política de Servicio, la cual debe establecer las definiciones estratégicas que definan cómo se entregará el servicio a los afiliados y usuarios. Estas definiciones deben orientar a toda la organización para que cada unidad comprenda su participación en el servicio que se entrega y el impacto, tanto inmediato como de largo plazo, de no cumplir con las funciones bajo su responsabilidad.
- b) La política debe ser aprobada por el Directorio, el que además asumirá la responsabilidad de controlar su cumplimiento, así como de evaluar al menos una vez al año su concordancia con los objetivos estratégicos definidos por el Directorio.
- c) La Política de Servicio, como asimismo sus modificaciones, deberán consignarse en el acta de la sesión de Directorio respectiva.

- d) Por otra parte, se espera que la definición de la Misión y Visión de la Administradora, así como sus objetivos y planes estratégicos, sean concordantes con lo definido en su Política de Servicios, debiendo cada Administradora definir indicadores de resultado y riesgo (KPI y KRI), que permitan al Directorio monitorear su cumplimiento. Estos indicadores deben ser monitoreados al menos trimestralmente por el Directorio. Las conclusiones deben quedar registradas en actas.
- e) En este sentido, en sus definiciones estratégicas la Administradora debe considerar la entrega de servicios con un alto estándar, como un componente relevante de su gestión y las actividades que se definan para su implementación deben enfocarse en las necesidades de los afiliados y usuarios.
- f) La Administradora deberá remitir a esta Superintendencia la Política de Servicio como las modificaciones que se le incorporen, dentro del plazo de cinco días de haber sido aprobadas por el Directorio.
- g) La política debe identificar claramente el área responsable de los procesos de servicio en la Administradora, como asimismo el o los comités a través de los cuales se realizará el monitoreo de su cumplimiento.
- h) Tales comités deben ser integrados por la alta administración y sus informes deben ser presentados en sesiones de directorio.
- i) La Administradora debe comunicar los lineamientos contenidos en la estrategia de servicio a los colaboradores con el objetivo que ésta se refleje en el quehacer diario de la organización.

2. Plan Anual

- a) La Administradora deberá elaborar un plan de trabajo anual de servicio, el que debe ser aprobado por el Directorio. Dicho plan debe considerar las actividades a través de las cuales se cumplirá la estrategia definida, incluyendo metas concretas y cuantificables a nivel de procesos, sistemas y personas, tales como actividades de capacitación del personal de atención de público, tanto en temas normativos como de servicio, que permitan mejorar la asesoría y entregar un adecuado servicio, ajustándose a las necesidades y características de los afiliados y usuarios.
- b) La Administradora deberá desarrollar iniciativas de Educación Previsional, las que deberán estar contenidas en su plan de trabajo anual de servicio aprobado por el Directorio.

3. Estrategia comunicacional

La estrategia comunicacional de la Administradora, además de las estrategias de marketing o de información, debe considerar iniciativas de acercamiento hacia los afiliados y usuarios, que consideren sus necesidades y características personales.

- a) La Administradora debe realizar la entrega de información y las comunicaciones por los distintos canales de atención que haya implementado, en un lenguaje simple y de fácil comprensión, evitando la utilización de tecnicismos, con el objetivo de abordar las necesidades de información de los afiliados y usuarios y apoyarlos en la adopción de decisiones relacionadas con su ahorro previsional en forma proactiva.
- b) Respecto de las iniciativas de Educación Previsional contenidas en el Plan Anual, deberán tener como objetivo dar a conocer a la población, o a grupos de ésta, las características del Sistema Previsional, de tal forma que se avance en el conocimiento del Sistema de Pensiones de manera integral abordando los productos y beneficios del Pilar Contributivo, del Pilar Solidario y del Pilar Voluntario.
- c) En particular, la Administradora debe desarrollar iniciativas que provean a los afiliados y usuarios, información relevante según sus características y etapa del Ciclo de Vida Previsional en que se encuentran, que lo ayuden a conocer el Sistema Previsional y lo apoyen en la adopción de decisiones respecto de la adecuación de su ahorro previsional con la expectativa de pensión del afiliado, tanto en monto como en la edad de acceso al beneficio.
- d) Se entenderá por Ciclo de Vida Previsional al horizonte de tiempo en que el afiliado o usuario mantiene la relación con el Sistema de Pensiones de Capitalización Individual. Esta relación se inicia con la incorporación a una Administradora o con la apertura de una cuenta de capitalización individual y termina con el cierre de la cuenta, en los términos definidos en las normas operacionales de la Superintendencia.
- e) Para efectos del servicio a los afiliados y usuarios, se debe tener en consideración su situación personal. Se entenderá por situación personal, a los hechos que ocurren durante el Ciclo de Vida Previsional, que los afectan y que pueden tener impacto en la construcción de su ahorro previsional. Tales como la situación civil, los períodos de cesantía y otros que influyen en su proyección de ahorro.

4. Indicadores y Medición del Servicio

- a) La Administradora debe definir indicadores propios de servicio que le permitan medir el desempeño del proceso de servicio de acuerdo al grado de cumplimiento de los estándares, definidos en la política, para los distintos canales de atención que la Administradora ha implementado.

- b) La Administradora debe contar con al menos los siguientes indicadores o reportes, que les permitan medir el desempeño del servicio y de la infraestructura que lo soporta:
- i. Tiempo de acceso al servicio y el tiempo de atención. Estos indicadores deben ser congruentes con la demanda y el tipo de servicio que es entregado en cada canal de atención.
 - ii. Competencias del personal encargado de entregar servicio en todos los canales, incluyendo conocimiento previsional y habilidades de atención a público.
 - iii. Nivel de disponibilidad de los sistemas que soportan el servicio en todos los canales de atención.
 - iv. Calidad de las instalaciones e infraestructura que soporta el servicio presencial, de acuerdo al estándar definido por la Administradora. No obstante debe ser congruente con la demanda por servicio o el número y perfil de las personas que acuden a sus canales de atención presencial. Es decir, se espera que los afiliados y demás usuarios tengan condiciones apropiadas para recibir el servicio de acuerdo con la etapa del ciclo de vida en que se encuentran y las necesidades o servicio requerido.
- c) La Administradora deberá realizar mediciones de sus niveles de servicio en forma periódica, con el objetivo de contar con información que le permita conocer, desde el punto de vista de los afiliados y usuarios, si el diseño del servicio es adecuado a sus expectativas, sus atributos más valorados y aquellas situaciones en las cuáles el servicio entregado por la Administradora presenta deficiencias. Con el resultado de estas mediciones la Administradora debe establecer planes de mejora que se incorporen en el Plan Anual de Servicio.
- d) La Administradora medirá anualmente el nivel de satisfacción de cada uno de sus canales, tanto presenciales como remotos.
- e) Adicionalmente, respecto de su sitio web, deberá efectuar estudios de la facilidad con que las personas pueden utilizar las herramientas provistas (usabilidad) en sus versiones escritorio y móvil. Estos estudios deben considerar la realización de pruebas con usuarios y análisis experto.
- f) Los estudios de satisfacción de usabilidad web y aplicaciones móviles, se deberán realizar con el apoyo de consultores expertos en la materia y sus resultados deben ser presentados a la Gerencia responsable del Servicio y al Directorio de la Administradora. Los estudios deben permitir obtener conclusiones estandarizadas, siendo el objetivo identificar oportunidades de mejora en el servicio.
- g) Las materias, objetivos y énfasis de los estudios de satisfacción y de usabilidad web, su fecha de realización y metodología, deberá ser coordinada con la Superintendencia. Para ello, en el mes de junio de cada año la Administradora deberá

comunicar a este organismo, el equipo de trabajo, los objetivos de medición, él o los proveedores escogidos y la carta Gantt con la planificación del trabajo a realizar.

- h) El resultado de los estudios debe ser comunicado a esta Superintendencia en marzo de cada año. Además, se debe coordinar una reunión de presentación de resultados entre él o los proveedores y la Superintendencia.
- i) La Administradora deberá auditar anualmente los procesos de capacitación del personal de atención de público, de canales presenciales como remotos.

5. Aspectos de Seguridad de la Información.

- a) La Administradora deberá establecer en todos sus canales de servicio procedimientos que permitan garantizar la Seguridad de la Información de los afiliados y usuarios, adoptando para ello medidas de control que permitan resguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, con especial atención en los datos de carácter personal y sensible, que deben ser resguardados en cumplimiento de la Ley 19.628, sobre Protección de la Vida Privada o aquella que la modifique o reemplace. La conceptualización y criterio de seguridad de los canales de servicio deberá ser incluida en la Política de Servicio.
- b) El Oficial de Seguridad, deberá velar por el cumplimiento de la seguridad de la información en todos los canales de servicio, debiendo contar con herramientas de gestión de riesgo de seguridad, cuyos resultados deben ser reportados a la alta dirección de la Administradora.
- c) La Administradora deberá informar a los afiliados y usuarios cuando se haya efectuado una operación en sus cuentas personales, de cualquier tipo y en cualquier canal de atención, el tipo de operación, la fecha y hora en que se realizó y el canal utilizado. Para ello debe enviar una comunicación a su correo electrónico y/o a su teléfono personal, registrados previamente. Esta comunicación deberá cursarse a los correos electrónicos y a los números de teléfono antiguo y nuevo.

6. Procedimientos de Contingencia y Continuidad de la Operación

- a) La Administradora debe contar con planes de continuidad de los servicios para todos sus canales de atención, incluyendo planes de contingencia y planes de recuperación de desastres, que le permitan continuar con la atención mientras se reestablece la operación en condiciones normales. Los planes deben estar documentados, y probados y deben ser revisados al menos anualmente.
- b) Los planes de continuidad y contingencia en su red de agencias, deben considerar los principales escenarios que pueden afectar la continuidad de los servicios. Además, la Administradora debe tener procedimientos que le permitan restablecer el servicio en

condiciones normales, en un tiempo máximo que la Administración debe determinar, en relación con su política de servicio y el análisis de impacto de sus operaciones.

- c) El personal de atención de sus canales de servicio debe estar en conocimiento de los planes de contingencia y de los tiempos en que debe activarlos en caso de un incidente que afecte la continuidad del servicio. La Administradora debe disponer de un área de soporte y coordinación de los canales de servicio en el caso de incidentes, que los apoye en las comunicaciones y en el soporte que se debe dar a los afiliados y usuarios, en la entrega de servicios en contingencia y en la resolución de situaciones presentadas por los afiliados y usuarios en los distintos canales de servicio.
- d) Todos los canales de atención presencial deben contar con un procedimiento que garantice al menos la finalización de los trámites en proceso, ante un incidente que afecte el suministro eléctrico.

7. Atención de afiliados y usuarios en situación de discapacidad.

- a) Las Administradoras deben procurar la provisión de la mayor cantidad de servicios con acceso universal.
- b) Las Administradoras, a través de todos sus canales de atención, deben contar con un diseño de atención prioritarios a fin de garantizar la accesibilidad y la entrega de servicios de forma digna y segura a los usuarios que presenten dificultades de carácter permanente o temporal, que les impidan recibir el servicio previsual en igualdad de condiciones que los demás afiliados y usuarios.
- c) Este diseño deberá considerar protocolos y procedimientos de atención diferenciados que faciliten la accesibilidad a sus canales presenciales, remotos y plataformas digitales.

Capítulo II. Sistemas de Información

1. La Administradora deberá contar con sistemas de información que le permita contar en todos sus canales de servicio con información homogénea y actualizada de sus afiliados y usuarios que incluya sus características o perfil previsual, con el objetivo de entregarle comunicaciones y asesoría acorde a estas características y necesidades
2. Además, los sistemas de información deben permitir a los afiliados y usuarios conocer acerca del estado de todos los requerimientos que han efectuado por cualquier canal de servicio. De esta forma, el afiliado o usuario podrá en cualquier canal de atención recibir atención o la información que haya requerido sin importar el canal de servicio en que haya efectuado el requerimiento.

3. Esto significa que, aplicando un concepto de omnicanalidad, los sistemas de información deben permitir que cualquier trámite u operación que los afiliados y usuarios han realizado, sean posibles de continuar en cualquier canal de atención, dando también soporte y ayuda para optimizar y facilitar la entrega del servicios requerido.
4. Estos sistemas de Información, deben permitir a la Administradora, establecer planes de servicio, de comunicación, de asesoría, diseños específicos de servicios y/o productos, acordes con las características y necesidades de los afiliados y usuarios. A su vez, debe permitirle detectar y ajustarse a los cambios que pueda experimentar su cartera de afiliados.
5. La Administradora debe desarrollar estrategias para mejorar sus niveles de contactabilidad, que le permitan mejorar los datos de sus sistemas de información, estableciendo protocolos de actualización de datos que deben aplicarse cuando los afiliados y usuarios tomen contacto con la Administradora, a través de cualquiera de los canales de servicio.

Capítulo III. Líneas de Servicio:

1. Servicios automatizables

La Administradora debe procurar la provisión de la mayor cantidad de servicios automatizados, tales como: certificados, cálculo de intereses de planillas de pago de cotizaciones para empleadores y otros, con el objetivo de privilegiar con los recursos humanos disponibles más capacitados la provisión de servicios presenciales, de mayor complejidad, con especial énfasis en la asesoría previsional.

2. Servicios de Asesoría para pensión

- a) La Administradora deberá entregar asesoría especializada a los afiliados de tal forma de apoyarlos sobre la forma de gestionar su ahorro previsional, las opciones y escenarios de pensión acordes a su perfil y los beneficios a los que podría optar, incluyendo los beneficios del Pilar Solidario y otros beneficios estatales. Asimismo deberá resolver y hacer seguimiento de sus inquietudes. Todo lo anterior debe ser realizado de manera proactiva, teniendo en consideración su situación personal y tipo de pensión, utilizando un lenguaje simple y de fácil comprensión, evitando la utilización de tecnicismos.
- b) Adicionalmente, la Administradora debe establecer procedimientos para mantener contacto efectivo y periódico con los afiliados pensionados y con los beneficiarios de pensión de sobrevivencia, con el objetivo de resolver sus inquietudes en relación con la administración de los ahorros previsionales, potenciales beneficios del pilar solidario u otros temas relacionados a la pensión, mientras el afiliado o los beneficiarios mantengan su calidad de pensionados.
- c) Para controlar el cumplimiento de estos objetivos, el Directorio debe establecer metas específicas de asesoría a los afiliados e indicadores de desempeño que la Administración le debe reportar mensualmente.

3. Servicio previsional móvil

- a) Cuando las personas no puedan concurrir a los centros de atención presenciales y sus requerimientos o servicios, no puedan ser resueltos en los canales de atención digitales y/o remotos, la Administradora le debe entregar atención presencial domiciliaria.
- b) Se entenderá por tanto por Servicio Previsional Móvil, a la atención presencial que se entregue a las personas que no puedan desplazarse a la Administradora, a través del cual se le facilitará efectuar los trámites o transacciones que requieran de su concurrencia, tal como los realizaría en una agencia, agencia especializada o centro de servicio.
- c) Los afiliados que a la fecha de requerir un servicio tengan 80 o más años de edad y sus requerimientos o servicios, no puedan ser resueltos en los canales de atención digitales y/o remotos, y no puedan desplazarse a los canales presenciales, tendrán siempre derecho a solicitar el Servicio Previsional Móvil.
- d) Los afiliados o usuarios deberán requerir el Servicio Previsional Móvil a través del Centro de Atención Telefónica o a través del sitio web u otro canal de comunicación que para estos efectos establezca la Administradora. Este servicio debe ser difundido en forma permanente y destacada a través de todos los canales de atención.
- e) La persona dependiente de la Administradora que concurra a efectuar el Servicio Previsional Móvil actuará en representación de la Administradora y deberá contar con acceso a los Sistemas de Atención necesarios para entregar el servicio requerido por el afiliado o trabajador. Si esto no es posible debido a la conectividad de los sistemas, la atención deberá resolverse con procedimientos electrónicos con soporte local o con procedimientos manuales.

4. Módulo de auto-atención

- a) Es un dispositivo digital en el que el afiliado y los usuarios pueden requerir servicios y desarrollar diversas operaciones relacionadas con el sistema previsional, las que deberán ser resueltas en forma expedita. Estos dispositivos deberán contar con adecuadas medidas de acceso, con el objeto de resguardar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información de los afiliados y usuarios.
- b) Este servicio puede estar disponible fuera de los canales presenciales de la Administradora. Está permitido compartir dispositivos con otras empresas, tales como pago de cuentas, recarga de tarjeta bip, etc, cuando su objetivo sea estrictamente la entrega de información general. En los módulos de atención compartidos no se podrán poner a disposición operaciones que involucren transferencias fondos.
- c) En ningún caso se podrán ubicar los Módulos de Autoatención en dependencias de las empresas relacionadas de la Administradora. Tampoco se podrá compartir los servicios

del Módulo de Autoatención con dispositivos pertenecientes a las empresas relacionadas a la Administradora.

Capítulo IV. Mecanismos de Autenticación

1. Normas generales

- a) La Administradora deberá definir para efectos de la identificación de afiliados y usuarios en los distintos canales de servicio, mecanismos de autenticación seguros, los que tienen por objetivo individualizar en forma inequívoca al afiliado o trabajador, titular de una cuenta personal y de esta forma mitigar el riesgo de suplantación de identidad y/o fraude.
- b) Estos mecanismos de identificación deben considerar al menos dos factores de autenticación y deben permitir individualizar a los afiliados y usuarios en los canales presenciales y remotos que la Administradora implemente.
- c) La Administradora podrá establecer los mecanismos de autenticación adecuados en relación con su apetito y tolerancia al riesgo. Sin embargo, en los procedimientos que implemente deberá considerar al menos lo siguiente:
 - i. La validación en línea de la Cédula Nacional de Identidad del afiliado o trabajador o usuarios, contra el Servicio de Registro Civil e Identificación, debiendo verificarse si está vigente, no ha sido bloqueada y si la persona está viva.
 - ii. El establecimiento de una Clave Única de Identificación o Contraseña de Identificación para las operaciones que no involucran transferencia de fondos.
 - iii. Cuando se requiera efectuar transacciones que impliquen movimientos de recursos financieros, se exige el uso adicional de un mecanismo de autenticación que considere los análisis de riesgo y técnicos que correspondan, pudiendo utilizarse múltiples mecanismos cuyo nivel de riesgo haya sido aceptado por el Directorio de la Administradora, tales como: Clave de Seguridad, Desafío de Preguntas, Firma Electrónica simple o avanzada, a que se refiere la Ley N° 19.799 y su Reglamento; Identificación Biométrica, Clave Única emitida por el Registro Civil e Identificación 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. Se entenderá por Firma Electrónica aquella a que se refiere la Ley N° 19.799 y su Reglamento.
- d) 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 u otros mecanismos

de identificación digital. Cualquiera sea el mecanismo deberá ser presentado a esta Superintendencia para su evaluación, adjuntando un informe con sus especificaciones técnicas y los análisis de riesgo efectuados por la Administradora.

- e) La Administradora deberá establecer los procedimientos que permitan validar en el sitio web o en los otros canales digitales o remotos los mecanismos de identificación del usuario.

2. Mecanismos de autenticación en el sitio web

- a) Para realizar cualquier operación que involucre transferencia, movimiento o retiros de fondos, los usuarios deberán operar con mecanismos de seguridad que permita su identificación y la autorización de las transacciones que están realizando, según lo definido en el número 3 precedente.
- b) Los mecanismos de seguridad implementados por las Administradoras no significarán un costo para los usuarios.
- c) Las Administradoras deberán procurar poner a disposición de los afiliados y usuarios distintos mecanismos de seguridad, de modo de facilitar la realización de transacciones por parte de éstos.
- d) Las Administradoras deberán adoptar todas las medidas técnicas, administrativas y legales que garanticen la máxima seguridad en el uso de estos mecanismos.
- e) 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.
- f) Con el objeto de dar más seguridad a los afiliados y 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.
- g) La entrega e implementación de la Firma Electrónica deberá ceñirse a los procedimientos señalados en la Ley N° 19.799 y su Reglamento.
- h) Para la identificación biométrica, la Administradora debe establecer procedimientos que permitan validar la identificación del afiliado y usuario a través de un tercero, como ente certificador confiable.

3. Clave de Seguridad

- a) 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.

- b) 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.
- c) Los trabajadores podrán también solicitar la Clave de Seguridad en una Administradora donde no registren afiliación vigente, sólo para efectos de suscribir una Solicitud de Traspaso de Fondos en el sitio web. 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.
- d) 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 auto-atención, o en forma remota, a través del sitio web o Centro de Atención Telefónico de la Administradora.
- e) La entrega presencial de la Clave de Seguridad fuera de las dependencias de atención de público de la Administradora 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.
- f) 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 línea, disponiendo de procedimientos que permitan al afiliado o usuario, realizar la operación en forma autónoma y recibir la clave en forma inmediata.
- g) 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.
- h) La suscripción del contrato fuera de las dependencias de atención de público de la Administradora 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.
- i) 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.

- j) 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.
- k) 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.
- l) 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.
- m) 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.
- n) 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.
- o) 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.
- p) 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.
- q) Adicionalmente, la Administradora deberá hacer entrega de la Clave de Seguridad con la suscripción personal de las Solicitudes de Incorporación y los Formularios Órdenes de Traspaso Irrevocables. 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.

- r) 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.
- s) 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.
- t) El sitio deberá contar con medios que garanticen la confidencialidad en el uso de la Clave de Seguridad.

IV. Reemplázase la Letra B del Título III, por la siguiente:

“B. Estándares según Canales de Servicio

Introducción

La presente Letra establece un marco regulatorio para el funcionamiento de los canales de servicio de las Administradoras. Se entenderá por canales de servicio a todos los canales presenciales y no presenciales y/o plataformas digitales o remotas que la Administradora disponga para entregar el servicio a los afiliados y trabajadores.

Son Canales de Servicio: canales de atención presencial, sitio web, Centro de Atención Telefónico o Call Center, Aplicaciones desarrolladas para servicios móviles, Redes Sociales y cualquier otro tipo de plataformas digitales a través de las cuales los afiliados y trabajadores o grupos objetivos, toman contacto con la Administradora.

Capítulo I: Definiciones

- a) **Agencias u oficinas de atención de público:** Toda aquella dependencia de la Administradora destinada a entregar un servicio previsional que permita atender en forma eficaz y expedita las consultas, reclamos y las solicitudes de beneficios presentadas por los afiliados, trabajadores y público en general. Todas las agencias u oficinas de atención de público, en adelante agencias, deberán cumplir con el estándar

mínimo de atención de 36 horas semanales distribuidas de lunes a viernes, contar con una estructura organizacional y cumplir con las disposiciones de servicio definidas en el Capítulo II. siguiente.

- b) **Agencia especializada de atención de público:** Toda aquella dependencia de la Administradora destinada a la atención de público diferenciada por tipo de servicio previsional. Estas agencias especializadas de atención de público, en adelante agencias especializadas, deben cumplir con el estándar mínimo de atención de 36 horas semanales distribuidas de lunes a viernes, contar con una estructura organizacional y cumplir con las disposiciones de servicio definidas en el Capítulo II. siguiente.
- c) **Centros de Servicios de AFP:** Todo aquel lugar o dependencia destinada a entregar atención presencial de público de forma más flexible en horarios diferenciados adaptados a las necesidades de los afiliados y usuarios a los que se destinen. Los centros de servicio de las Administradoras, en adelante centros de servicios, podrán entregar atención diferenciada por tipo de servicio o trámite, deberán cumplir con un estándar de horas de atención, también diferenciado, de acuerdo con la cantidad de afiliados por comunas y no requieren contar con la misma infraestructura ni estructura organizacional exigida para las agencias, pudiendo ser un centro de servicio móvil, que cumpla con los requisitos establecidos en el número 4., siguiente.
- d) **Funciones de Comercialización:** La comercialización de los servicios previsionales corresponde a las actividades de promoción y venta, desempeñadas por personal dependiente y/o subcontratado, entendiéndose por éstas a las tendientes a difundir las características del sistema previsional regulado por el D.L. N° 3.500 y de una Administradora en particular, a las realizadas en la atención de afiliados ya sea dentro o fuera de las agencias, en forma directa o indirecta, a través de cualquier medio, y a la afiliación y traspaso de afiliados de una Administradora a otra.

Capítulo II. Canales de Atención Presencial. Agencias, Agencias Especializadas y Centros de Servicios

1. Normas Generales

- a) Para dar cumplimiento a lo dispuesto en los incisos tercero, cuarto, quinto y sexto del artículo 153 del D.L. N° 3.500, las Administradoras de Fondos de Pensiones deberán establecer políticas aprobadas por el Directorio que tengan por objeto asegurar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en dichos incisos y las normas establecidas en este Capítulo, en relación con el resguardo de la independencia de funciones, personal, dependencias, recursos e información entre la Administradora y su grupo controlador.

- b) Las agencias, agencias especializadas, centros de servicios y cualquier dependencia en que la Administradora realice funciones de comercialización no podrán ser compartidas con las entidades del grupo empresarial al que aquélla pertenezca. Esto significa que las dependencias de atención de público de las Administradoras deberán tener domicilios distintos a las del grupo empresarial y no podrán estar interconectados físicamente con éstas últimas.
- c) Sin perjuicio de lo anterior, cualquier situación que diga relación con lo indicado en la letra anterior y que a juicio de la Administradora revista características especiales, deberá ser sometida al conocimiento previo de este Organismo Fiscalizador, el que podrá autorizar o denegar el funcionamiento de la respectiva agencia, agencia especializada, centro de servicio o dependencia bajo condiciones diversas a las señaladas.
- d) Las oficinas administrativas de la Administradora podrán ser compartidas con las otras entidades del grupo empresarial al que pertenece, sin embargo, aquellas oficinas en donde la Administradora desarrolle las funciones administrativas de las áreas comerciales y de inversiones deberán contar con espacios claramente delimitados.
- e) Las funciones de comercialización podrán ser realizadas en forma directa por representantes de la Administradora en sus dependencias de atención de público o fuera de ellas, o a través de una entidad subcontratada. Estas funciones son incompatibles con la gestión de comercialización realizada por cualquiera de las entidades del grupo empresarial al que la Administradora pertenece.
- f) En todo caso la subcontratación de funciones de comercialización no podrá incluir la afiliación y traspaso.
- g) El Gerente General de la Administradora, el Gerente Comercial y de Inversiones, los ejecutivos del área comercial y de inversiones y los agentes de venta, no podrán ejercer simultáneamente, funciones en la Administradora, en cargos similares en ninguna de las entidades del grupo empresarial al que la Administradora pertenece. Esta disposición se aplica tanto para aquellas personas que tienen una relación de dependencia contractual con la Administradora, como para aquéllas que prestan servicios a honorarios. Respecto de las personas jurídicas subcontratadas por la Administradora, la disposición se hace extensiva al personal que el prestador de servicios mantenga para la realización de las funciones de comercialización efectuadas para la Administradora, personal que tampoco podrá ejercer tales funciones en entidades del grupo empresarial al que pertenece la Administradora.
- h) Las Administradoras serán responsables de resguardar la información de carácter personal de los afiliados, debiendo tomar todas las medidas necesarias para evitar que ésta sea compartida con cualquier entidad, sin previa autorización del afiliado. Las entidades relacionadas al grupo empresarial al que pertenece la Administradora, con las que ésta hubiere compartido datos de carácter personal de sus afiliados, serán

solidariamente responsables para efectos de lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley N° 19.628 sobre indemnización por el daño patrimonial y moral causado a la persona por el mal uso de la información de carácter personal.

- i) En caso que la Administradora comparta infraestructura tecnológica y sistemas de comunicación, almacenamiento y procesamiento de datos, deberá asegurar que los sistemas cuenten con adecuados procedimientos y controles que garanticen la seguridad, integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información del sistema previsional.
- j) El cumplimiento de las funciones de comercialización será de responsabilidad directa del Gerente General, quien además responderá personalmente frente a esta Superintendencia por las irregularidades que se produzcan en el desarrollo de estas funciones.
- k) El personal de las agencias, agencias especializadas y centros de servicios que realice funciones de comercialización, deberá tener un nivel de conocimiento acorde con las funciones asignadas, de acuerdo a la definición de cada Administradora en la Política de Servicio y ser periódicamente capacitado en temas previsionales y de servicio. Estas personas deberán aprobar previamente un examen de ingreso definido en el Título IX del Libro V sobre Agentes de Venta y Personal de Atención de Público de las Administradoras.
- l) En el caso de que la Administradora comparta dependencias de atención de público con otra entidad, los espacios deberán estar claramente delimitados, de modo que no se afecte la comercialización del producto previsional ni se vulnere el giro único de las Administradoras de Fondos de Pensiones.
- m) En relación con el tiempo máximo de espera, cada Administradora deberá definir sus propios estándares de servicio acordes con su Política de Servicio, debiendo establecer estándares que consideren el tipo de servicio que entrega y la demanda registrada en el canal, en el intervalo de tiempo horario de mayor flujo de afiliados o usuarios, es decir aquel en que el punto de atención presencial concentra el 70% de las atenciones diarias. Los estándares definidos deben ser exhibidos en forma destacada en todas las dependencias en que realice labores de atención de público, de tal forma que el tiempo máximo de espera por tipo de servicio pueda ser claramente visualizado por los afiliados y usuarios dentro de sus dependencias de atención presencial. No obstante lo anterior, cualquiera sea la oferta de servicios: agencia, agencia especializada o centro de servicio, la Administradora debe definir una estructura de servicios en que al menos le permita atender al 80% de las personas antes de 20 minutos en los servicios de trámites generales y al 80% antes de 30 minutos en trámites de pensión.
- n) En las dependencias de atención de público de la Administradora para efectos de su identificación, deberá cumplir con lo que se señala en el número 7 del Capítulo I de la Letra C de este Título, respecto de la razón social, nombre de fantasía, marca comercial y

logotipo de la Administradora. Esto incluye la identificación que el personal debe portar o exhibir en las plataformas de atención que hubiere dispuesto, el vestuario, papelería, o cualquier otro tipo de información propio de la Administradora.

- o) La Administradora deberá disponer de un funcionario que ejerza un rol de Anfitrión en todos los canales de atención presencial en que la demanda por servicio haga necesaria sus funciones. El anfitrión tendrá el rol de apoyo a la gestión de los afiliados y usuarios, conociendo sus necesidades en un primer contacto, de tal forma de orientar la atención a las plataformas que la Administradora haya puesto a su disposición, mejorando con ello la experiencia del servicio. Los anfitriones deben estar capacitados para la entrega de servicios y asesoría, debiendo contar con el Número Único de Inscripción, al que se refiere el Número 19 del Capítulo I. Archivo de Promotores, Agentes de Ventas y Personal de Atención de Público de las Administradoras, del Título IX Archivo de Promotores, Agentes de Ventas y Personal de Atención de Público de las Administradoras, del Libro V.
- p) La Administradora debe contar con un Sistema de Gestión de Turnos o Administración de filas, en todas sus agencias y agencias especializadas. Este sistema debe permitir registrar y gestionar los tiempos de espera y los tiempos de atención, los que deben estar de acuerdo con el servicio requerido y la plataforma de atención que haya utilizado el afiliado o trabajador. En su gestión de tiempos de espera, la Administradora debe implementar estrategias que no afecten la calidad de servicio y el tiempo y calidad de la asesoría que se entrega.
- q) La Administradora debe establecer un sistema de atención preferencial para afiliados y usuarios que soliciten o tramiten una pensión por invalidez.

2. Agencias

- a) Las Administradoras están obligadas a mantener a lo menos una agencia a nivel nacional, que deberá ceñirse a las disposiciones de este capítulo.
- b) Cada agencia deberá contar con un responsable, representante directo del Gerente General de la Administradora, quien deberá asegurar en todo momento la continuidad del servicio de atención de público. Además, deberá atender los requerimientos efectuados por esta Superintendencia en tiempo y forma.
- c) Las Administradoras deberán dar cumplimiento a lo establecido en los incisos cuarto, sexto y séptimo del artículo 26 del D.L. N° 3.500, exhibiendo en sus agencias la información a que alude esta norma, la que deberán actualizar con la periodicidad que en ella se señala. La información a que se refiere el artículo 26, puede ser exhibida en formato digital de tal forma que se pueda destacar los datos de mayor relevancia para los afiliados y usuarios.

- d) Las agencias de las Administradoras deberán entregar un servicio previsional que permita atender en forma eficaz y expedita las consultas, reclamos y solicitudes de beneficios presentadas por los afiliados, trabajadores y público en general, relacionadas con el Sistema de Pensiones regulado por el D.L. N° 3.500. Asimismo, deberán entregar información referidas a los beneficios que concede el sistema de pensiones solidarias, establecido en la Ley N° 20.255, y de las exigencias para acceder a ellos y recibir solicitudes de sus afiliados para obtener el aporte previsional solidario, indicado en la Ley antes señalada.
- e) Es fundamental que el personal de atención de público tenga los conocimientos y habilidades necesarios para esta tarea, debiendo las Administradoras establecer mecanismos efectivos de control de la calidad de la información entregada por este personal, como asimismo actividades continuas de capacitación a las personas que realizan estas funciones.
- f) Los sistemas de gestión de información para la atención de público, que las Administradoras tengan en sus agencias, deberán permitir registrar en forma inmediata los requerimientos planteados por los afiliados y usuarios y entregarles la documentación que éstos necesiten, debiendo asegurar la continuidad operacional y la atención de público a lo menos en un 95% del tiempo, medido mensualmente.
- g) Las agencias deberán cumplir con el estándar mínimo de atención de público de 36 horas semanales distribuidas de lunes a viernes y asegurar el estándar de espera de atención definido por la Administradora.
- h) Toda agencia deberá tener disponible a requerimiento de los afiliados, la dirección de la Comisión Médica de esta Superintendencia, correspondiente a la respectiva región, con el nombre de los médicos integrantes.
- i) El responsable de la agencia o en su defecto la persona que lo reemplace, será el representante de la Administradora ante la Comisión Médica de la región respectiva, en los aspectos atinentes a los trámites de calificación de invalidez.

3. Agencias especializadas

- a) Las Administradoras podrán establecer agencias exclusivas y diferenciadas por tipo de servicio, de acuerdo a las necesidades y requerimientos de los afiliados, para lo cual deberán cumplir con un estándar mínimo de atención de público de 36 horas semanales, distribuidas de lunes a viernes. Además, deberán asegurar el estándar de espera de atención definido por la Administradora.
- b) Cada agencia especializada deberá contar con un responsable, representante directo del Gerente General de la Administradora, quien deberá asegurar en todo momento la continuidad del tipo de servicio que ofrezca.

- c) En las agencias especializadas en que las Administradoras reciban y tramiten solicitudes de pensión, deberán garantizar la atención de todas las causales de pensión y de los trámites inherentes a éstas. De igual forma, deberán tener disponible, a requerimiento de los afiliados, la dirección de la Comisión Médica de esta Superintendencia, correspondiente a la respectiva región, con el nombre de los médicos integrantes. Además, el responsable de la agencia especializada o en su defecto la persona que lo reemplace, será el representante de la Administradora ante la Comisión Médica de la región respectiva, en los aspectos atinentes a los trámites de calificación de invalidez.
- d) En las agencias especializadas las Administradoras deberán dar cumplimiento a lo definido en el inciso cuarto, sexto y séptimo del artículo 26 del D.L. N° 3.500, en cuanto a información y actualización. La información a que se refiere el artículo 26, puede ser exhibida en formato digital de tal forma que se pueda destacar los datos de mayor relevancia para los afiliados y usuarios.
- e) Los sistemas de gestión de información para la atención de público, con que las Administradoras cuenten en sus especializadas, deberán permitir registrar en forma inmediata los requerimientos planteados por los afiliados y usuarios y entregarles la documentación que éstos necesiten, de acuerdo al tipo de servicio en que se especialice, debiendo asegurar la atención de público a lo menos en un 95% del tiempo, medido mensualmente.

4. Centros de Servicios

- a) Las Administradoras podrán establecer centros de servicios, a través de los cuales pueden entregar atención presencial de público, de forma más flexible en horarios diferenciados adaptados a las necesidades de los afiliados y usuarios a los que se destinen.
- b) Los centros de servicios no requieren contar con todos los recursos y estructura organizacional exigida para las agencias o agencias especializadas, pudiendo ser un centro de servicio móvil.
- c) En relación con la frecuencia de atención de público, las Administradoras que decidan tener centros de servicios deberán establecer un servicio permanente en las localidades o comunas en que los implementen en cuanto a días, horarios y lugares de atención definidos por la Administradora, el cual podrá ser adaptado, según la demanda por servicio. La Administradora podrá cambiar la localidad en que se ubica su servicio móvil, debiendo previamente informar a los usuarios las decisiones que en este sentido adopte.
- d) En los centros de servicios se deberá asegurar el estándar de espera de atención definido por la Administradora.

- e) Con el objeto de ampliar la cobertura de servicios previsionales, además de las agencias, agencias especializadas y centros de servicios, las Administradoras podrán implementar módulos de autoatención en los lugares que estimen pertinentes, debiendo considerar que dichos módulos no podrán ser ubicados en las dependencias de las entidades del grupo empresarial al que pertenece la Administradora. La Administradora deberá implementar adecuadas medidas de seguridad, con el objeto de resguardar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información de los afiliados y usuarios.
- f) En aquellas comunas en que la Administradora establezca una agencia o una agencia especializada, independiente del número de afiliados, podrá complementar la oferta de servicios previsionales con centros de servicios, con un estándar mínimo de atención de 8 horas mensuales, pudiendo entregar atención general relacionada con el sistema previsional y/o establecerse exclusivamente para la atención de pensiones. En todo caso el tiempo mínimo de atención de 8 horas podrá ser adaptado según la demanda por servicio que se registre en la localidad en que se encuentre ubicado.

5. Apertura y cierre de Agencias, Agencias Especializadas y Centros de Servicios

- a) La apertura de cualquier agencia, agencia especializada o centro de servicio deberá ser informada por escrito a esta Superintendencia, con una anticipación mínima de 10 días hábiles, indicando los datos señalados en el Anexo N° 1 del presente Título.
- b) Los primeros 5 días hábiles de cada mes las Administradoras deberán enviar a esta Superintendencia, vía transmisión de datos, la información actualizada al último día del mes anterior al del envío, de todas sus agencias, agencias especializadas y centros de servicios. La estructura e información que deben contener los archivos a transmitir se detallan en el Anexo N° 1 del presente Título. Dicha información debe coincidir con la del Registro de Agentes de Venta y Personal de Atención de Público, según el Título IX del Libro V sobre Agentes de Venta y Personal de Atención de Público de esta Superintendencia.
- c) En el Archivo antes mencionado, las Administradoras también informarán la descripción, con el detalle que ahí se señala, de las oficinas que no estén destinadas a la atención de público y los módulos de autoatención.
- d) Las Administradoras deberán comunicar por escrito a esta Superintendencia, con un mínimo de tres meses de anticipación, el cierre de agencias y agencias especializadas. En el caso de cese de atención de los centros de servicios, esta comunicación deberá ser remitida con al menos un mes de anticipación. En forma simultánea deberán además, informar a sus afiliados a través de medios digitales, redes sociales, sitio web o el medio registrado en la Administradora para comunicaciones oficiales y/o mediante carta despachada a los respectivos domicilios y a través de avisos difundidos por medios de comunicación social, la fecha de cierre o cese de atención a los empleadores y afiliados

con trámites en curso. Las Administradoras no podrán hacer efectivo el cierre de las agencias y agencias especializadas o el cese de atención de los centros de servicios, mientras no hayan cumplido los requisitos anteriormente señalados.

- e) La suspensión de la atención de público para destinar una agencia, agencia especializadas o centro de servicio a otros fines, se considerará equivalente al cierre o cese de atención. El cambio de dirección de una oficina dentro de la misma ciudad, y siempre que se mantenga la continuidad del servicio de atención de público, no se considerará cierre o cese de atención para los efectos de las disposiciones del presente número, todo ello sin perjuicio de informar por escrito a esta Superintendencia y al público a través de medios de amplia difusión social con una anticipación mínima de 10 días hábiles.
- f) Las Administradora 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.
- g) 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:
 - i. 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.
 - ii. 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.

6. Subcontratación de funciones de comercialización

- a) De acuerdo con lo establecido en el artículo N° 23 del D.L. N° 3.500 la Administradora podrá suscribir contratos con una entidad jurídica con el objeto de entregar exclusivamente servicios de información y atención de consultas referidas al funcionamiento del Sistema de Pensiones, recibir solicitudes de pensión y remitirlas a la Administradora, y recibir y transmitir las solicitudes de montos de pensión requeridos por los afiliados al Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión e informar a los afiliados los montos mensuales de pensión ofrecidos por las entidades que participan en dicho Sistema, de acuerdo con lo establecido en las letras a) y c) del inciso octavo del artículo 61 bis del D.L. N° 3.500. Los servicios de información y consultas a que se refiere este número, corresponden a las funciones de comercialización definidas en la letra d) Capítulo I, de esta letra, excluyendo la función de afiliación y traspaso realizada dentro o fuera de las agencias.
- b) Las Administradoras no podrán subcontratar la función de afiliación y traspaso.
- c) Las Administradoras podrán subcontratar las funciones de comercialización que se desarrollan en las dependencias de atención de público de la Administradora, entendiéndose por ello al espacio físico en donde se ubica la agencia y el personal y recursos con los que cuenta, o todas o algunas funciones de comercialización desarrolladas por el personal.
- d) Las agencias, agencias especializadas, centros de servicios y cualquier dependencia que la Administradora subcontrate con un tercero para realizar funciones de comercialización, no podrán ser compartidas con la empresa subcontratada ni con las entidades del grupo empresarial al que ésta pertenece, debiendo cumplir con las mismas exigencias señaladas en el este título, respecto del servicio de las Administradoras de Fondos de Pensiones.
- e) En los contratos que suscriba la Administradora para este tipo de servicios se debe establecer en forma explícita que el proveedor de servicios se compromete a cumplir con todas las normas establecidas en el D.L. N° 3.500 y la normativa que lo regula. Cabe señalar que la Administradora deberá cautelar que en estas dependencias subcontratadas se mantenga la imagen corporativa de la Administradora y la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- f) El personal que preste servicios en este tipo de agencias deberá estar debidamente capacitado en temas previsionales y haber sido acreditado a través de la aprobación previa del Examen de Ingreso, definido en el Título IX del Libro V sobre Agentes de Venta y Personal de Atención de Público de las Administradoras.
- g) El personal de estas agencias no debe tener contrato vigente con otra Administradora del Sistema Previsional.

- h) Las Administradoras siempre serán responsables, para todos los efectos, de la agencia y de las funciones que en ella se desarrollen, adoptando todas las medidas necesarias para asegurar la calidad del servicio entregado a los afiliados, para lo cual deberá efectuar un monitoreo permanente de los servicios subcontratados.
- i) En los contratos que suscriban para estos efectos, las Administradoras deberán incluir cláusulas que aseguren estándares mínimos del servicio externalizado.
- j) En los contratos que suscriban para estos efectos, las Administradoras deberán incluir cláusulas que autoricen en forma expresa y permanente a esta Superintendencia para practicar fiscalizaciones del servicio externalizado, en forma directa en las dependencias del prestador del servicio.

Capítulo III. Centro de Atención Telefónico

1. Las Administradoras deberán contar con un Centro de Atención Telefónico el cual se considera un canal de servicio remoto, a través del cual los afiliados y usuarios podrán acceder en forma gratuita para requerir información o servicios.
2. A través del centro de atención telefónico se debe permitir a los afiliados y usuarios efectuar en forma remota todas las operaciones mínimas que esta norma define para el Sitio Web, debiendo para ello utilizarse mecanismos de autenticación seguros que permitan identificar de manera inequívoca a los afiliados y usuarios.
3. El Centro de Atención Telefónico deberá ser atendido por personal de atención de público el cual debe haber aprobado el examen de ingreso a la Administradora y estar inscrito en el Registro de Promotores Agentes de Venta y Personal de Atención de Público, debiendo por tanto contar con Código Único de Inscripción.
4. El personal Centro de Atención Telefónico podrá ser dependiente de la Administradora o podrá ser contratado con un tercero a través del cual se ha externalizado el servicio. En este último caso, el personal debe también haber aprobado el examen de ingreso a la Administradora, tener Código Único de Inscripción y estar inscrito en el Registro de Promotores Agentes de Venta y Personal de Atención de Público de la Administradora.
5. La Administradora debe gestionar su Centro de Atención Telefónico para que entregue un servicio de calidad y en tiempo que no afecte la satisfacción con el servicio, debiendo contar con indicadores que le permitan controlar la calidad del servicio. No obstante ello la Administradora debe gestionar su servicio de tal forma que cumpla con que el 80% de las llamadas sean respondidas antes de los 20 segundos y su tasa de abandono

sea no mayor a 6%. Lo anterior medido en el tramo horario donde presenta el 70% de las atenciones diarias.

6. Respecto del despliegue de menú del sistema de *Respuesta de Voz Interactiva* denominado IVR, la Administradora debe tener procedimientos de análisis y gestión para su mejora continua, los que debe considerar mediciones de la experiencia registrada por los usuarios, en el uso de las opciones que lo integran.
7. En relación con la calidad de las respuestas de los ejecutivos, la Administradora debe tener procedimientos de control que permitan evaluarlas y gestionar su efectividad. Estas actividades al menos deben considerar evaluar el conocimiento de los ejecutivos de atención y establecer programas de capacitación, relacionados con las necesidades de los usuarios.
8. El horario de atención del Centro de Atención Telefónica, debe ser informado a los usuarios y debe estar relacionado con los horarios de mayor demanda que registra la Administradora. La Administradora debe gestionar que el servicio del Centro de Atención Telefónica, esté dentro del 98% del tiempo de servicio, medido mensualmente.

Capítulo IV. Servicios por Internet

1. De acuerdo con lo establecido en el inciso quinto del artículo 26 del D.L 3.500, las Administradoras de Fondos de Pensiones deben mantener un sitio web, en adelante el "sitio", para extender su cobertura de atención de público y hacer más eficiente la entrega de servicios a los afiliados y empleadores.
2. El sitio se entenderá como un canal de atención interactivo transaccional de recepción de solicitudes e instrucciones, como asimismo de consultas y respuestas entre los afiliados, empleadores y público en general, y la Administradora, sobre materias relacionadas con el Sistema Previsional. A través de dicho sitio deberán realizarse las operaciones específicas que se describen en este capítulo y otras que las Administradoras quieran implementar para entregar un mejor servicio.
3. La Administradora deberá asegurar que el diseño del sitio no produzca confusión a los afiliados respecto al grupo empresarial al que pertenece, debiendo mantener su imagen y autonomía y en ningún caso podrá entregar información respecto del grupo empresarial del que forma parte. De igual forma no podrán ofrecer ningún producto o beneficio distinto de aquellos establecidos en la ley.
4. El sitio de la Administradora no podrá contener ningún tipo de enlace o link que transfiera al usuario directamente a algún sitio relacionado con otras entidades del grupo empresarial o a cualquier otra entidad jurídica a través de la cual puedan obtener beneficios distintos de los establecidos en el D.L. N° 3.500, salvo que hayan sido

autorizados expresamente por la Superintendencia. Toda la información que las Administradoras desplieguen a través del sitio queda sometida a las normas de publicidad establecidas por esta Superintendencia.

5. El sitio de las Administradoras deberá contener la información señalada en el inciso cuarto del artículo 26 del D.L. N° 3.500, actualizada con la periodicidad definida en los incisos sexto y séptimo.
6. Las Administradoras a través del sitio deberán entregar a los usuarios información relevante acerca del Sistema de Pensiones regulado por el D.L. N° 3.500, considerando a lo menos los temas que se señalan en el Anexo N° 4 del presente Título. Estos temas deberán redactarse en lenguaje simple y no podrán tener un carácter meramente descriptivo, debido a que su objetivo es informar y resolver las posibles dudas e inquietudes que se les presentan a los usuarios. Además, el texto explicativo no podrá contener ningún tipo de publicidad y deberá mantenerse actualizado según las normas vigentes.
7. Las Administradoras deberán adoptar las medidas necesarias tendientes a evitar el riesgo de ingreso de usuarios no autorizados a la información de sus bases de datos o sistemas de soporte de las operaciones que se realicen a través del sitio web o plataformas digitales y asegurar que cualquiera transacción o comunicación se efectúe en forma segura, íntegra y confidencial.
8. Toda la información que las Administradoras proporcionen a través del sitio, deberá ser concordante con la definida en la normativa vigente.
9. La Administradora deberá declarar en la Política de Servicio, 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 Administradora 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. Los lineamientos de dicha política que los afiliados o usuarios deben conocer, deberá publicarse en forma destacada en el sitio web.
10. 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.
11. 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.

12. Las políticas señaladas en los números anteriores deben ser revisadas al menos anualmente.
13. 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.
14. 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.
15. 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.
16. El sitio deberá proporcionar un servicio de intermediación electrónica que permita el envío, recepción, almacenamiento, respaldo y recuperación de la información intercambiada, ofreciendo seguridad, integridad, confidencialidad, disponibilidad en las comunicaciones y las facilidades necesarias para que las transacciones se efectúen de una forma fácil y expedita.
17. Los servicios que la Administradora proporcione a través del sitio deberán estar disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana, con excepción de las interrupciones que por razones técnicas justificadas o de fuerza mayor puedan afectar tal disponibilidad.
18. El sitio deberá contar con funcionalidades que permitan a los afiliados y usuarios solicitar la realización de operaciones a través del sitio web. Las solicitudes deberán permitir la identificación de los usuarios (nombre completo y número de cédula nacional de identidad) y la información adicional necesaria para que la Administradora dé cumplimiento a las normas que respecto de cada una de las operaciones ha dictado esta

Superintendencia. El diseño de estas funcionalidades debe tener como objetivo facilitar el servicio a los usuarios.

19. Para los usuarios que no posean dirección de correo electrónico, la Administradora deberá implementar a través del sitio algún mecanismo de mensajería que permita entregar información o recibir las comunicaciones dispuestas en el presente Capítulo a través de un medio distinto al correo electrónico.
20. Será obligatorio para las Administradoras ofrecer a los afiliados y usuarios realizar las siguientes operaciones a través del sitio:
 - a) Requerir el traspaso de sus cuentas personales de una Administradora a otra.
 - b) Realizar Cambio de Fondo de Pensiones.
 - c) Requerir retiros de ahorro voluntario.
 - d) Solicitud de inicio de trámite para obtener pensión y beneficios.
 - e) Suscribir el formulario Opción de Fondo de Pensiones para el Excedente.
 - f) Suscribir el formulario Selección de Alternativas de Ahorro Previsional Voluntario Ley N° 19.768 y su correspondiente revocación.
 - g) Suscribir el formulario Adhesión o Traspaso de Ahorro Previsional Voluntario Colectivo en caso que la Administradora ofrezca este servicio, y sus correspondientes suspensiones o reanudaciones.
 - h) Suscribir el formulario de Cambio del Régimen Tributario de Cotizaciones Voluntarias y Ahorro Previsional Voluntario Colectivo.
 - i) Emitir y entregar la cartola cuatrimestral resumida y detallada, de acuerdo con lo señalado en la normativa vigente. La entrega de la cartola a través del sitio reemplazará su envío por correo, previa solicitud del trabajador.
 - j) Emitir y entregar un certificado histórico de cotizaciones, el que debe contener información del trabajador desde la fecha de afiliación al Sistema Previsional.
 - k) Solicitar y obtener certificados de afiliación, movimientos y saldos de las cuentas personales. En caso del certificado de afiliación, deberá indicar la fecha de afiliación al Sistema y a la Administradora.
 - l) Recibir los reclamos que planteen los afiliados a través del sitio y resolverlos de acuerdo con los procedimientos y plazos establecidos en la normativa vigente que regula esta materia. Sin perjuicio de lo anterior, para estos efectos las Administradoras podrán establecer otros procedimientos distintos de los definidos en la normativa vigente, previa aprobación de esta Superintendencia.
 - m) Solicitar la Clave de Seguridad.
 - n) Suscribir el formulario Solicitud-Convenio para Distribución de Saldos, Cotizaciones y/o Traspaso Futuro de recursos previsionales.
21. Además, las Administradoras podrán poner a disposición de los afiliados y empleadores, a través del sitio, otros servicios previsionales tales como afiliación, emisión de certificados distintos a los señalados en el número anterior, actualización de datos personales del afiliado y beneficiarios, etc.

22. Las Administradoras deberán implementar a través del sitio el servicio de retiro de fondos, debiendo adoptar los mecanismos de control que permitan garantizar la seguridad de estas operaciones, teniendo presente que serán siempre responsables de los perjuicios económicos que puedan ocasionar a los trabajadores.
23. En caso que el sitio ofrezca estimar o simular pensiones, la Administradora deberá informar claramente los parámetros y supuestos utilizados en el cálculo, resguardando que el resultado de la estimación no genere al trabajador falsas expectativas respecto de su pensión futura. Las Administradoras deberán ceñirse a lo dispuesto en Capítulo III de la Letra D, en relación a esta materia.
24. La notificación de afiliación y traspaso a los empleadores a su dirección de correo electrónico registrada en la Administradora reemplaza a la efectuada por correo certificado, ordinario, privado o notificación personal, independiente de la forma en que suscribieron dichos documentos (formulario en papel o solicitud electrónica).
25. En relación con el trámite para obtener pensión, la suscripción del formulario denominado Selección de Modalidad de Pensión deberá efectuarse según lo establece el Libro III, Título I, Letra A: Del Otorgamiento y pago de las Pensiones, del Capítulo II. Solicitud, recepción y tramitación de los beneficios del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones. No obstante, la Administradora deberá siempre proporcionar al afiliado toda la información relevante relacionada con su decisión de selección de modalidad de pensión.
26. El sitio deberá tener una interfaz interactiva de configuración simple y clara, de fácil comprensión y operación para los trabajadores, con el objeto de no dificultarles la obtención de los servicios que la Administradora ponga a su disposición a través de este medio, debiendo procurarse el uso de tecnología ampliamente difundida y compatible.
27. Respecto del diseño y operatividad del sitio web en sus versiones escritorio y móvil, se deberán considerar, a lo menos, los siguientes estándares:
 - i. **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, se deberá cumplir con altos estándares de seguridad acordes a las políticas de seguridad definidas por la Administradora.
 - ii. **Ayuda:** Se deberá incorporar una sección de ayuda para los usuarios, que sea visible, de fácil uso y que permita la interacción con la Administradora en caso de que el usuario lo requiera. En cada trámite o servicio debe incorporar ayuda que

permita al usuario contar con las principales definiciones del proceso.

- iii. **Lenguaje simplificado:** La conceptualización de trámites y servicios debe exponerse de forma simple, evitando la utilización de terminología técnica en forma excesiva.
 - iv. **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.
 - v. **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.
 - vi. **Navegación:** El sitio debe contar con guías de navegación congruentes para todo el sitio web, que permitan al usuario saber en todo momento en qué lugar de éste se encuentra. Debe contener guías que faciliten al usuario la navegación mediante elementos fácilmente reconocibles.
 - vii. **Buscadores:** El sitio debe contar con herramientas que permitan al usuario encontrar fácilmente y en forma comprensible los contenidos dentro del sitio.
 - viii. **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.
 - ix. **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.
 - x. **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.
 - xi. **Pautas de accesibilidad (web inclusiva):** El diseño del sitio debe considerar pautas de accesibilidad, que permitan a usuarios en situación de discapacidad interactuar con este canal de atención y resolver sus necesidades de servicio.
28. Para autorizar el procesamiento de cualquiera operación, el sitio deberá verificar inmediatamente que la información ingresada por los usuarios en las solicitudes electrónicas es correcta y concordante o coincidente con la disponible en los sistemas de información de la Administradora, que respalden las operaciones que se realicen a

través de él. Efectuada esta verificación, deberá comunicar la aceptación o rechazo del requerimiento realizado.

Si el requerimiento es aceptado, la Administradora deberá poner a disposición del afiliado en forma inmediata un mensaje de confirmación de la operación o un comprobante que certifique que ésta fue aceptada, según corresponda. En caso de rechazo, el sitio deberá indicar inmediatamente al usuario la causa que lo origina y que tal circunstancia impide que su solicitud sea atendida.

Para el llenado de las solicitudes electrónicas, la Administradora deberá proponer al solicitante la información que dispone en sus sistemas, en los casos que corresponda.

29. Los requerimientos aceptados por la Administradora deberán resolverse de acuerdo con los mismos procedimientos establecidos en la normativa vigente, como si hubieran sido presentados directamente en alguna de sus canales de atención o a través de un agente de ventas, considerándose como fecha de inicio del trámite aquella en que la Administradora lo aceptó. Para estos efectos, cualquier trámite que se hubiere efectuado en días inhábiles o festivos, deberá entenderse que fue realizado el día hábil siguiente.
30. Para la aplicación del presente Título y su homologación con la normativa vigente, la fecha en que el usuario ingresa una solicitud será equivalente a la fecha de aceptación del requerimiento a través del sitio, el cual debe ser aceptado o rechazado en el mismo día en que se produce. Asimismo, se entenderá que el día hábil termina a las doce de la noche.
31. 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.
32. 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.

33. La Administradora 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 la Letra C siguiente y aquéllas que se señalan en las normas sobre subcontratación de servicios, especialmente lo relacionado con la privacidad de la información.

34. 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.

35. Cada vez que el afiliado o esta Superintendencia soliciten una copia material de algún requerimiento aceptado, la Administradora deberá estar en condiciones de emitirla 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.

36. 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.

37. Con todo, los servicios que se entreguen a través de canales digitales como el sitio web de escritorio, web móvil u otro tipo de oferta de servicio a través de Internet, deben

estar diseñados de tal forma que se procure una buena experiencia de usabilidad, considerando estándares relacionados con esta materia.

Capítulo V. Solución de divergencias

1. Para solucionar las eventuales divergencias que puedan surgir entre los usuarios y la Administradora, se deberán establecer los mecanismos que ésta utilizará para resolverlas. Estos procedimientos deberán considerar la posibilidad de solicitar informes a peritos con el propósito de dilucidar las diferencias producidas.
2. Cualquiera sea el mecanismo de solución de divergencias que decida adoptar la Administradora, no podrá significar costo para los usuarios.
3. Las divergencias que digan relación con diferencia o pérdida de información o fondos, deberán ser comunicadas por la Administradora a esta Superintendencia, a más tardar el día hábil siguiente de haber tomado conocimiento del hecho, señalando la forma en que se solucionará el problema.

Asimismo, deberá asumir su responsabilidad por los perjuicios que se ocasionen a los usuarios como consecuencia de estas situaciones, según lo establece el artículo N° 39 del D.L. 3.500 de 1980.”

V. Agrégase en el Título III a continuación de la Letra C., la siguiente Letra D nueva:

“D. OPERACIONES A TRAVÉS DEL SITIO WEB.

Capítulo I: TRASPASOS POR INTERNET

1. El afiliado o trabajador que decida traspasar sus cuentas personales desde una Administradora a otra de su elección, podrá suscribir en la Administradora 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 usuarios 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 Administradora 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 usuarios 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 Administradora 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 Administradora de origen deberá proveer en línea a la Administradora de destino los antecedentes personales y del empleador, cuando corresponda, necesarios para efectuar el traspaso electrónico.

La o las Administradoras de origen deberán informar a la Administradora 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 Administradora 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 Administradora de origen no podrán impedir el traspaso de aquellas cuentas que no presenten inconvenientes.

Recibida la información, Administradora 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 cuando corresponda. 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 procedimientos necesarios que permitan dar respuesta inmediata a solicitudes de información que efectúe la Administradora 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 Administradora 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 Administradora de destino los Fondos y las proporciones informadas por la Administradora 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 Administradoras, deberá definir cómo se distribuirán los saldos de sus cuentas personales en la Administradora 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 Administradora 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 Administradora de destino será responsable de validar que no existan prohibiciones para efectos de la selección de Fondos.

7. La Administradora 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 Administradora 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 ahorrante, contenida en el capítulo II, del Título XVI, del Libro V de este Compendio.
9. Confirmado el traspaso electrónico, la Administradora 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) Administradora 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 Administradora 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 Administradora de destino, de acuerdo a lo establecido en la normativa de traspasos entre Administradora, 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 Administradora de origen, con su correspondiente fecha de suscripción, que corresponderá a la fecha de confirmación. La notificación a la o las Administradora 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 Administradora 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 Administradora de origen.

11. Todos los traspasos electrónicos deberán ser respaldados por la Administradora de destino y por la o las Administradoras 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 Administradora 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 Administradora de origen el traspaso electrónico, la Administradora 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 Administradora 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.

Capítulo II. RETIRO DE FONDOS

1. A través del sitio se podrán efectuar retiros de ahorro voluntario, de cotizaciones voluntarias, de ahorro previsional voluntario colectivo, de depósitos convenidos para el caso de trabajadores pertenecientes al I.P.S., de ahorro de indemnización, devoluciones de pagos en exceso y otros que autorice la normativa.
2. Para iniciar el trámite de retiro o devolución, los afiliados deberán ingresar al sitio de la Administradora donde se mantengan los fondos y completar los formularios electrónicos que para tales efectos tendrá disponible la Administradora.
3. La solicitud de retiro electrónica deberá contener la información suficiente que permita identificar al afiliado y el origen y destino de los fondos.
4. Para el caso de retiro de ahorro de indemnización y devolución de pagos en exceso, la solicitud electrónica deberá contemplar los campos que identifiquen al empleador (número de RUT y razón social).
5. Si los retiros se realizan mediante la opción de depósito de los fondos en bancos, éstos sólo podrán efectuarse en cuentas donde los solicitantes sean los titulares, quedando excluidas las transferencias a cuentas de terceros.
6. Previo a autorizar la transacción, el sitio deberá contar con mecanismos que le permitan verificar en forma inmediata, la identificación del solicitante, mecanismo de seguridad utilizado y requerimientos que para los retiros establece la normativa vigente.
7. Para verificar la cuenta bancaria del afiliado, las Administradoras deberán obtener la confirmación del banco respectivo, de acuerdo con los procedimientos que dispone la industria bancaria para tales efectos.
8. Una vez efectuadas las verificaciones que correspondan, la Administradora deberá autorizar o rechazar la transacción. Si el retiro fuera rechazado, la Administradora dará aviso en forma inmediata al afiliado a través del sitio, indicando las causas que han dado origen al rechazo y la forma de corregir la situación. En este caso la solicitud no será considerada para efectos de contabilizar el número de giros de la cuenta de ahorro voluntario autorizados por la ley.
9. Si la transacción hubiera sido aceptada, la Administradora deberá poner a disposición del afiliado a través del sitio, un comprobante que así lo certifique.
10. Si el pago del retiro se realiza con recursos de los Fondos de Pensiones, la Administradora efectuará el cargo en la cuenta personal que corresponda a más tardar

dentro de los cuatro días hábiles siguientes a la fecha de aceptación de la transacción y conjuntamente transferirá los fondos para su abono en la cuenta bancaria del afiliado, utilizando al efecto los diversos mecanismos que ofrece el sistema financiero.

11. Asimismo, la Administradora podrá utilizar la alternativa de pagar con recursos propios los retiros, transfiriendo los fondos para su abono a la cuenta bancaria del afiliado en el mismo plazo señalado en el número anterior. Su recuperación desde los Fondos de Pensiones se hará posteriormente, de acuerdo con los procedimientos establecidos en la normativa vigente.
12. Una vez efectuados los cargos en los registros auxiliares de los Fondos de Pensiones o abonados los fondos a la cuenta bancaria del afiliado en el caso de haber pagado con recursos propios, la Administradora emitirá un Comprobante de Retiro de Ahorro, que pondrá a disposición del afiliado a través del sitio, debiendo estar disponible para consulta a lo menos 6 meses. Dicho comprobante deberá consignar como mínimo los siguientes datos:
 - a) Fecha de la solicitud.
 - b) Identificación del afiliado (apellido paterno, materno y nombres).
 - c) Cédula nacional de identidad del afiliado.
 - d) Monto solicitado, expresado en pesos y cuotas.
 - e) Fecha de pago.
 - f) Monto neto pagado en pesos.
 - g) Comisiones cobradas.
 - h) Monto retenido por concepto de impuesto.
13. El retiro efectuado a través de Internet se entenderá realizado una vez que el depósito haya sido abonado a la cuenta bancaria del afiliado, ya sea que éste se haya pagado directamente desde los Fondos de Pensiones o con recursos de la Administradora.
14. Si el afiliado hubiera optado por recibir el monto del retiro en una agencia de la Administradora, el pago se entenderá realizado en las siguientes situaciones, en concordancia con los procedimientos que se definen en la normativa vigente:
 - i. Desde el momento en que el respectivo cheque girado desde el Fondo de Pensiones se pone a disposición del solicitante o,
 - ii. Desde que la Administradora recupera del Fondo de Pensiones el pago que hubiere realizado con recursos propios.
15. Las Administradoras que han optado por entregar este servicio, estarán obligadas a implementar y mantener procedimientos de control para garantizar que las operaciones de retiro y devolución de fondos se realicen en forma segura, teniendo presente su responsabilidad por los perjuicios que puedan ocasionar a los afiliados y empleadores.

16. Para el caso especial de los retiros de ahorro de indemnización y las devoluciones de pagos en exceso, la Administradora no podrá autorizar la transacción hasta que el trabajador o el empleador, según corresponda, presenten la documentación exigida por la normativa vigente. Para ello, en el momento en que se efectúe la transacción, por el mismo medio se informará al solicitante los documentos que debe presentar, la forma de hacerlo y que el procesamiento de la solicitud quedará sujeto a la entrega de los antecedentes que lo respalden.
17. Una vez que la Administradora haya efectuado el análisis de las solicitudes señaladas en el número anterior, de acuerdo con lo que disponen las normas vigentes, deberá informar a través del sitio la aceptación o rechazo del pago de los fondos. El retiro se efectuará conforme a los mismos procedimientos dispuestos para los retiros de ahorro voluntario y cotizaciones voluntarias.

Capítulo III: SIMULACIÓN DE PENSIÓN EN EL SITIO WEB DE LA ADMINISTRADORA

La Administradora deberá proveer a través de su sitio web una herramienta para simular pensiones, la que deberá sujetarse a las siguientes disposiciones:

1. Deberá calcular una renta vitalicia inmediata, sin condiciones especiales de cobertura, utilizando los siguientes parámetros:
 - Tablas de mortalidad vigentes.
 - Tasa de interés implícita en las rentas vitalicias proyectada e informada por la Superintendencia de Pensiones.

Adicionalmente, el sitio podrá contemplar la simulación de pensión bajo la modalidad de retiro programado, utilizando las tasas de interés definidas para dicho cálculo. Esta simulación deberá mostrar el perfil decreciente de pagos del retiro programado, para la expectativa de vida estimada del afiliado más tres años. La rentabilidad que se usará para el saldo remanente será la informada por la Superintendencia.

2. Para el cálculo de la simulación de pensión, la Administradora deberá considerar al menos la información que posea acerca de los saldos acumulados en las cuentas de capitalización individual de cotizaciones obligatorias, de afiliado voluntario y de depósitos convenidos, además del valor actualizado del bono de reconocimiento, si correspondiere. La Administradora deberá permitir que el trabajador incluya los saldos de sus cuentas de carácter voluntario.
3. Deberá considerar los antecedentes de los beneficiarios registrados en la Administradora o, en su defecto, permitir que la persona informe sus beneficiarios.

4. Deberá permitir que la persona decida la trayectoria de Tipos de Fondos de Pensiones futura, incorporando las restricciones del artículo 23 del D.L. N° 3.500, de 1980, o podrá establecer la trayectoria por defecto que señala dicho artículo, la cual deberá ser explicitada.
5. Con respecto a la rentabilidad de los Fondos, las Administradora deberán usar la información proyectada por la Superintendencia, sin perjuicio de que podrá dar la posibilidad al usuario de cambiar los parámetros de rentabilidad si así lo desea.
6. El ingreso o la renta imponible a utilizar en la simulación para proyectar futuras cotizaciones, corresponderá a aquella que se deriva del promedio de las últimas seis cotizaciones, reajustadas por IPC a la fecha de cálculo, considerando el período de tres años anteriores a dicha fecha. Si existieren menos de seis cotizaciones en el período se utilizará el promedio de las existentes. Si no se encuentran cotizaciones realizadas en ese período, se deberá utilizar como renta el ingreso mínimo vigente a la fecha de cálculo. La Administradora podrá permitir que el afiliado modifique la renta imponible por la que seguirá cotizando.
7. La Administradora deberá utilizar en la simulación la información administrativa que disponga, en el caso de tratarse de sus afiliados, tal como el saldo de las cuentas individuales, valor del bono de reconocimiento y beneficiarios, debiendo explicitarlo en la herramienta.
8. La pensión simulada podrá presentarse en términos brutos o líquidos, lo que deberá ser comunicado expresamente a los afiliados. En caso de presentarse la pensión en términos líquidos, deberán explicitarse además los supuestos para la cotización legal de salud y el impuesto a la renta correspondiente. Además, en caso que el sitio contemple la simulación de pensión bajo la modalidad de retiro programado, la pensión líquida deberá presentarse neta de comisiones y considerar el factor de ajuste, en caso que corresponda.
9. Para aquellas personas a las que les falten dos años o menos para el cumplimiento de la edad legal para pensionarse y para aquellas que superen dicha edad, la simulación deberá efectuarse con un supuesto de rentabilidad de 0% real, lo cual deberá explicitarse. Si se utiliza un supuesto distinto de rentabilidad, se deberá mostrar una medida de riesgo de la pensión.
10. Todos los parámetros y supuestos utilizados para el cálculo deberán informarse claramente al consultante, tales como: densidad de cotización, edad de pensión e ingreso o renta imponible. La Administradora podrá permitir que la persona modifique dichos parámetros."

VI. Vigencia

La presente norma entrará en vigencia a contar del 1° de abril de 2021.



OSVALDO MACÍAS MUÑOZ
Superintendente de Pensiones

