



**SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES**

**NCG N° 262**

**COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO**

**NCG N° 436**

**1 de abril de 2020**

**VISTOS:** Lo dispuesto en el inciso decimotercero del artículo 61 bis del D.L. N° 3.500, de 1980, las facultades que le confieren a la Comisión para el Mercado Financiero el numeral 1 del artículo 5, el numeral 3 del artículo 20 y el numeral 1 del artículo 21, todos del Decreto Ley N° 3.538 que crea la Comisión para el Mercado Financiero, lo acordado por el Consejo de la Comisión en Sesión Extraordinaria N° 73, de 1 de abril de 2020, y las atribuciones que le confiere la ley a la Superintendencia de Pensiones, se imparten las siguientes instrucciones de cumplimiento obligatorio para todas las Compañías de Seguros de Vida, Administradoras de Fondos de Pensiones y Asesores Previsionales.

**REF.:** Imparte instrucciones transitorias sobre el Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión establecido por el artículo 61 bis del D.L. N° 3.500, de 1980.

Atendida la declaración de estado de catástrofe en Chile, que limita el desplazamiento de los afiliados y beneficiarios legales de pensión y, eventualmente, del personal de Correos de Chile u otras entidades privadas de distribución de correo, impidiendo la entrega del Certificado de Ofertas Original al domicilio del pensionable y la suscripción de documentos en forma presencial, la Comisión para el Mercado Financiero y la Superintendencia de Pensiones han considerado necesario emitir la presente norma que establece, por un periodo de tiempo transitorio, alternativas para que puedan llevarse a cabo los trámites señalados en la NCG N° 218 de la CMF y el Título II del Libro III del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones de la Superintendencia de Pensiones que regula el SCOMP.

## **1. Solicitud de Ofertas de montos de pensión**

No obstante que la normativa vigente establece que el consultante deberá suscribir personalmente ante el partícipe el formulario "Solicitud de Ofertas", en forma alternativa y sólo durante la vigencia de la presente norma, la Solicitud de Ofertas podrá ser ingresada al Sistema por las AFP y las compañías de seguros en forma directa, conforme a la autorización e instrucciones otorgadas por el consultante.

Para ello, se deberán implementar distintos sistemas de recepción remota de Solicitudes de Ofertas, como suscripción en el sitio web y call center, estableciendo medidas de autenticación del solicitante como set de preguntas, grabación, clave de seguridad (en el caso de las AFP), etc.

Alternativamente, dado que las compañías de seguros no disponen de una clave de usuario virtual del afiliado, podrán utilizar como verificación un sistema de correo electrónico más una llamada telefónica grabada. Además, deberá establecer medidas que permitan la autenticación del solicitante, como, por ejemplo, un set de preguntas. En la Solicitud de Ofertas disponible en SCOMP se deberán seleccionar las alternativas requeridas por el consultante por correo electrónico o telefónicamente, y, previo a grabar la Solicitud de Ofertas en el Sistema, deberá descargarla y enviarla por correo electrónico al consultante. Una vez que el consultante manifieste su conformidad, podrá registrarla en el Sistema.

## **2. Envío del Certificado de Ofertas original**

No obstante que la normativa vigente señala que el Certificado de Ofertas se enviará por correo certificado al domicilio del consultante, sólo durante el plazo establecido en la presente norma, para aquellos consultantes que hayan registrado un correo electrónico en su Solicitud de Ofertas, el Certificado de Ofertas original no será necesario enviarlo por correo certificado, debiendo enviarse sólo al correo electrónico registrado.

El correo electrónico mediante el cual se envíe el Certificado de Ofertas original, deberá indicar que atendida la declaración de estado de catástrofe en Chile y las limitaciones al desplazamiento de las personas, el documento adjunto no será enviado por carta certificada al domicilio. Asimismo, deberá informar al pensionable de vejez e invalidez que el Certificado de Ofertas original también se encuentra disponible en la sucursal virtual de su AFP, para su consulta y descarga.

Las Administradoras de Fondos de Pensiones, las Compañías de Seguros de Vida y sus agentes de venta de rentas vitalicias y los Asesores Previsionales, deberán instar a que el pensionable registre en la Solicitud de Ofertas un correo electrónico donde recibir el Certificado de Ofertas original y un número de teléfono donde pueda ser contactado. Asimismo, deberán informar al pensionable de vejez e invalidez que una vez que se emita el Certificado de Ofertas original también estará disponible en la sucursal virtual de su AFP.

En los casos en que la Solicitud de Ofertas no contenga un correo electrónico del consultante, y ésta se encuentra suscrita personalmente por el consultante, el partícipe que ingresó al sistema dicha Solicitud

deberá efectuar las acciones que sean necesarias para contactar al afiliado, de modo que reciba su Certificado de Ofertas original.

### **3. Presentación de ofertas de renta vitalicia de mayor monto de pensión o ELD**

No obstante, que la normativa vigente establece que el formulario “Presentación de ofertas de renta vitalicia de mayor monto de pensión o ELD” deberá ser firmado por el consultante e ingresado al Sistema si se persiste en la aceptación de la oferta que dio origen a la emisión del citado formulario, de forma alternativa y sólo durante el plazo establecido en la presente norma, dicho formulario deberá ser ingresado al Sistema por la AFP o compañía de seguros, conforme a la autorización e instrucciones otorgadas por el consultante mediante correo electrónico y confirmadas mediante llamada telefónica.

Para lo anterior, antes de grabar la “Presentación de ofertas de renta vitalicia de mayor monto de pensión o ELD” en el Sistema, la AFP o compañía de seguros deberá descargarla y enviarla por correo electrónico al consultante. Una vez que el consultante manifieste su conformidad, el partícipe podrá registrarla en el Sistema.

En caso que el consultante no desee aceptar la oferta de menor monto que dio origen al formulario, podrá contactarse con su Administradora de origen y señalar la oferta que desea aceptar.

### **4. Aceptación de la oferta**

No obstante que la normativa vigente establece que el consultante (afiliado o beneficiarios), deberá suscribir personalmente el formulario de aceptación de la oferta, en forma alternativa y sólo durante el plazo establecido en la presente norma, la aceptación de la oferta podrá:

- a) Ser ingresada por el afiliado en el sitio web de la Administradora de origen, utilizando una autenticación que tenga medidas de seguridad equivalentes a las establecidas para la clave del sitio privado.
- b) Ser ingresada al Sistema por la compañía de seguros, conforme a la autorización e instrucciones otorgadas por el consultante mediante correo electrónico y confirmadas mediante llamada telefónica. La compañía de seguros deberá establecer medidas que permitan la autenticación del solicitante, como, por ejemplo, un set de preguntas.

Para lo anterior, antes de grabar la aceptación de la oferta en el Sistema con la elección del consultante, la aseguradora deberá descargarla y enviarla por correo electrónico al consultante. Una vez que el consultante manifieste que está conforme, el partícipe podrá grabarla.

### **5. Repositorio de documentos en SCOMP**

Mientras se encuentre vigente la presente norma, el Sistema deberá mantener habilitada una aplicación donde las AFP y las compañías de seguros ingresen los documentos y grabaciones que confirman la autorización del consultante, asociado a un número de CES y RUT del causante, a la cual tendrá acceso la AFP de origen y ambos Supervisores. El Sistema deberá registrar la fecha y hora en que se incorporó la información.

En dicho repositorio, se deberá registrar al menos los correos electrónicos y llamadas telefónicas asociadas a cada trámite.

Adicionalmente a la obligación de los partícipes de incorporar la información en el repositorio señalado, éstos deberán tener disponible en sus dependencias las comunicaciones por correo electrónico y las conversaciones telefónicas realizadas.

#### **6. Responsabilidad de los partícipes**

Las compañías de seguros y las AFP serán responsables de que la voluntad del pensionable se encuentre perfectamente acreditada en los correos electrónicos y llamadas telefónicas. El incumplimiento de ello será considerado falta grave.

#### **7. Vigencia**

La presente norma entra en vigencia a contar de esta fecha y se aplicará a los trámites de pensión que se inicien desde el mes de abril y se mantendrá vigente mientras no sea derogada por ambos Servicios.

No obstante, el repositorio señalado en el número 6 precedente deberá implementarse en el plazo de 1 mes de emitida esta normativa.

#### **8. Transitorio**

Mientras no se habilite el sistema señalado en el número 5 precedente, el partícipe deberá enviar a la AFP de origen, al correo electrónico establecido exclusivamente para ello, la información allí señalada. Una vez habilitado, deberá ingresar retroactivamente toda la documentación y grabaciones efectuadas.



**JOAQUÍN CORTEZ HUERTA  
PRESIDENTE  
COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO**



**OSVALDO MACÍAS MUÑOZ  
SUPERINTENDENTE  
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES**