



NORMA DE CARACTER GENERAL N° 311

Santiago, 4 de Julio de 2023

MATERIA

ACTUALIZA Y PERFECCIONA INSTRUCCIONES PARA LAS AFP RELATIVAS A LAS OPERACIONES QUE SE EFECTÚEN A TRAVÉS DE SUS SITIOS WEB Y OTROS CANALES DE ATENCIÓN. MODIFICA EL TÍTULO I SOBRE AFILIACIÓN E INCORPORACIÓN A UNA ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES Y EL TÍTULO III SOBRE ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS PERSONALES, AMBOS DEL LIBRO I y EL TÍTULO III SOBRE SERVICIOS Y PUBLICIDAD DE LAS ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES, DEL LIBRO V, DEL COMPENDIO DE NORMAS DEL SISTEMA DE PENSIONES.

IDENTIFICACIÓN INTERNA: **NP-DDN-23-7**

OSVALDO MACÍAS MUÑOZ
SUPERINTENDENTE DE PENSIONES



1500060823

Verifique documento en <https://www.spensiones.cl/apps/certificados/vOficio.php>

NORMA DE CARACTER GENERAL N°

REF.: MODIFICA EL TÍTULO I SOBRE AFILIACIÓN E INCORPORACIÓN A UNA ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES Y EL TÍTULO III SOBRE ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS PERSONALES, AMBOS DEL LIBRO I, Y EL TÍTULO III SOBRE SERVICIOS Y PUBLICIDAD DE LAS ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES, DEL LIBRO V, TODOS DEL COMPENDIO DE NORMAS DEL SISTEMA DE PENSIONES.

En uso de las facultades legales que confiere la Ley a esta Superintendencia, en particular lo dispuesto en el número 3 del artículo 94 del D.L. N° 3.500, de 1980 y en el número 6 del artículo 47 de la Ley N° 20.255, se introducen las modificaciones contenidas en la presente Norma de Carácter General al Título I y Título III, ambos del Libro I y Título III del Libro V, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones.

I. Reemplázase el contenido del Capítulo VI. CONFRONTACIÓN DE NUEVOS AFILIADOS de la Letra A. AFILIACIÓN E INCORPORACIÓN A UNA ADMINISTRADORA del Título I, del Libro I, por el siguiente:

“1. La Administradora adjudicataria tanto para el proceso de afiliación al Sistema Previsional de Capitalización Individual y la incorporación a ésta, como para la consulta a las restantes AFP de las solicitudes de incorporación suscritas, deberá ceñirse a las instrucciones que se imparten en los números siguientes. La referida consulta tiene como objetivo detectar eventuales afiliaciones múltiples y evitar así la creación de cuentas personales irregulares. Para ello deberán utilizarse los archivos cuyo esquema de registro se encuentra en el Sitio Web <http://www.spensiones.cl/archivosEntreAFP>.

Respecto del Contact Center, la afiliación debe ser asistida por un representante de la AFP adjudicataria.

2. La afiliación, incorporación y consulta a que se refiere el número anterior, deberá efectuarse de acuerdo con el siguiente procedimiento:

a) Autenticación de los trabajadores:

Los trabajadores que se afilien al Sistema de Pensiones de Capitalización Individual y se incorporen a la AFP, deberán contar con su Cédula Nacional de Identidad. En el caso de trabajadores extranjeros que no cuenten con cédula nacional de identidad en Chile, deberán presentar un documento nacional de identidad o pasaporte de su país de origen.

Para la autenticación de los trabajadores en los distintos canales de atención, presenciales y remotos, la AFP deberá establecer un procedimiento de autenticación seguro que le permita validar en línea la identidad del trabajador.

Los mecanismos de identificación implementados deben considerar al menos dos factores de autenticación, integrando en el procedimiento como mínimo lo siguiente:

- i. La validación en línea de la Cédula Nacional de Identidad del trabajador con el Servicio de Registro Civil e Identificación, debiendo verificarse si está vigente, no ha sido bloqueada y si la persona está viva. En el caso de trabajadores extranjeros que no cuenten con la Cédula Nacional de Identidad emitida en Chile, la AFP deberá establecer procedimientos que le permitan tener una seguridad razonable de la validez del documento de incorporación, los cuales le deben permitir minimizar igualmente, los riesgos de suplantación de identidad y/o fraude.
- ii. La autenticación biométrica del trabajador, estableciendo procedimientos que permitan validar la identificación del trabajador a través de un tercero, como ente certificador confiable. Este 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 encargada de la afiliación.

Alternativamente a la autenticación biométrica, la AFP podrá implementar en los canales de atención remotos la ClaveÚnica emitida por el Servicio de Registro Civil e Identificación como mecanismo de autenticación seguro que permita validar en línea la identidad del trabajador y efectuar la afiliación o incorporación a la AFP adjudicataria. Esta alternativa no requiere de un informe de especificaciones técnicas.

b) Solicitud de Incorporación:

La Administradora deberá poner a disposición a través de sus canales de atención un formulario Solicitud de Incorporación electrónico, que cuente con validaciones en línea de los campos obligatorios, de tal forma de asegurar que no sean omitidos y que permitan la identificación del trabajador y de su empleador, para la correcta creación de las cuentas personales y la notificación del empleador, cuando corresponda.

Los campos que como mínimo debe contener el formulario Solicitud de Incorporación electrónico son:

- La fecha de suscripción.
- La fecha de inicio de labores (trabajadores dependientes nuevos).
- El número de cédula nacional de identidad o documento de identificación (pasaporte o documento nacional de identidad, DNI) en el caso de trabajadores extranjeros, sin cédula nacional de identidad chilena.
- El nombre completo del afiliado (nombres y apellidos).
- Fecha de nacimiento del afiliado.
- Sexo del afiliado.
- El domicilio particular del afiliado.
- Correo electrónico del afiliado (debe contener dos campos para controlar que el ingreso sea correcto).
- Tipo de trabajador o afiliado.
- El nombre o la razón social del empleador (cuando corresponda).
- El número de RUT empleador (cuando corresponda).
- El domicilio del empleador (cuando corresponda).
- Correo electrónico del empleador (cuando corresponda).
- Antecedentes de los beneficiarios: nombres y apellidos, cédula nacional de identidad, relación de parentesco con el afiliado (opcional).
- Selección de Fondo de Pensiones por cada cuenta personal.

c) Consulta de afiliación y rezagos:

Una vez autenticado el trabajador y completada la Solicitud de Incorporación, la Administradora deberá a través de un sistema de información, consultar en línea a todas las AFP del Sistema, sobre su situación de afiliación y sobre la existencia de cotizaciones previsionales rezagadas.

Las Administradoras consultadas deberán informar, también en línea, por cada trabajador consultado, el estado de no afiliado o afiliado, según la

información registrada en sus sistemas a la fecha de la consulta. Además, deberán informar sobre la existencia o inexistencia de cotizaciones rezagadas y los períodos involucrados.

Para implementar esta consulta, las Administradoras deberán establecer procedimientos y sistemas, que les permitan en forma coordinada responder en línea los requerimientos de la AFP adjudicataria y con ello, materializar correctamente la incorporación de los trabajadores al Sistema de Pensiones de Capitalización Individual y a dicha AFP.

El sistema de consultas en línea deberá ser implementado garantizando la seguridad, integridad y confiabilidad de la información transmitida.

Este sistema podrá ser implementado a través de la contratación de una empresa externa, caso en el cual deberán considerarse las instrucciones contenidas en la normativa vigente que regule la contratación de servicios por parte de las Administradoras.

Recepcionada la respuesta, la AFP adjudicataria deberá determinar el conjunto de trabajadores a los cuales de acuerdo con la normativa vigente les corresponde formalizar su incorporación en esa AFP, debido a que no se encuentran incorporados a ninguna de las AFP del Sistema Previsional y tampoco registran cotizaciones rezagadas en alguna de ellas.

Si el trabajador se encuentra incorporado en otra AFP, se le deberá informar que no procede su incorporación debido a que registra afiliación vigente en otra AFP, en la cual puede consultar su situación previsional, informándole el nombre de la respectiva Administradora.

Respecto de los trabajadores que registren en el Sistema únicamente cotizaciones previsionales rezagadas, la AFP deberá suscribir un Reclamo Normativo, a través del cual se debe iniciar el proceso de regularización de la afiliación del trabajador, debiendo coordinarse con la o las AFP involucradas para materializar la solución, a través de las normas vigentes relacionadas con el proceso de reclamos.

La AFP adjudicataria deberá informar al trabajador sobre los procedimientos y plazos de solución del respectivo reclamo.

d) Resultado del proceso de afiliación:

i) Certificado de afiliación

Si el proceso de suscripción de la solicitud de incorporación ha sido

exitoso, la Administradora deberá proporcionar a los nuevos afiliados un certificado de afiliación en donde se registre al menos: su nombre completo, el documento de identificación, el número identificador para cotizaciones (NIC) cuando corresponda, la fecha de afiliación al Sistema y la fecha de incorporación a la AFP adjudicataria.

Asimismo, en el mismo acto, deberá entregarle la clave de acceso y la clave de seguridad que le permita hacer uso de los servicios remotos.

En el caso de los trabajadores a quienes se les asigne un número identificador para cotizaciones (NIC), les deberá informar que cuando tengan su cédula de nacional de identidad, deberán comunicarla a la AFP para regularizar su identificación.

ii) Comprobante de no afiliación

Si el proceso de afiliación no es exitoso, la Administradora pondrá a disposición del trabajador un comprobante en el cual se le informe las razones que se tuvieron para no materializar su afiliación. Además, se deberán indicar los procedimientos que se van a seguir para regularizar su afiliación en la AFP a quien le corresponde su legítima afiliación, en los casos que corresponda.

e) Notificación al empleador:

La AFP adjudicataria deberá remitir al o los empleadores una notificación en la que informe sobre la afiliación del trabajador y el mes en que deberá comenzar a pagar las cotizaciones previsionales.

En el caso de los trabajadores extranjeros que no tengan cédula nacional de identidad, les deberá informar el número identificador para cotizaciones (NIC).

Esta notificación se efectuará a los correos electrónicos indicados por el trabajador y aquellos que se registren en las bases de datos de empleadores de la AFP, adjuntándose el Certificado de Afiliación del trabajador.

En la referida notificación, la AFP deberá indicar a los empleadores que tienen la obligación de confirmar la existencia de la relación laboral con el trabajador identificado y los canales a través de los cuales debe remitir dicha confirmación.

También deberá informarles que, de no responder, la relación laboral se entenderá confirmada, para efecto del pago de las obligaciones previsionales

del empleador.

3. En el caso de trabajadores que registren cotizaciones rezagadas en el Sistema de Capitalización Individual, para la regularización de la afiliación, a más tardar el día hábil siguiente al de la fecha de la consulta, la AFP adjudicataria deberá suscribir un reclamo normativo y coordinarse con las respectivas Administradoras para solucionarlo, determinando a través de este proceso de regularización la AFP que de acuerdo con la normativa vigente le corresponde la legítima afiliación del trabajador.

La Administradora adjudicataria, será la responsable de asignar el rol de AFP regularizadora. El dictamen de solución del reclamo deberá emitirse dentro de los 10 días hábiles siguientes al de suscripción del reclamo. Una vez emitido el dictamen del reclamo, la AFP regularizadora deberá comunicar al trabajador la Administradora donde le corresponde su afiliación, para lo cual la AFP que efectuó el trámite de afiliación al sistema deberá informarle los datos de contacto del afiliado.

4. El mismo día de suscripción de la solicitud de incorporación, la AFP adjudicataria deberá actualizar el Registro de Afiliados, con los trabajadores cuyo proceso de incorporación ha sido exitoso.”

II. Introdúcense las siguientes modificaciones al Capítulo IX. RETIROS DE FONDOS de la Letra A. ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS PERSONALES, del Título III, del Libro I:

1. Reemplázase la segunda oración del número 18., por la siguiente:

“Si existe saldo disponible en las cuentas personales, la autorización de pago debe emitirla dentro de los tres días hábiles siguientes a la fecha de suscripción de la solicitud, poniendo los fondos a disposición del afiliado o trabajador el cuarto día hábil siguiente al de la fecha de suscripción de la respectiva solicitud.”

2. Reemplázase el número 21., por el siguiente:

“21. Si existe saldo disponible en las cuentas personales, la autorización de pago debe emitirse dentro de los tres días hábiles siguientes a la fecha de suscripción de la solicitud, debiendo quedar los fondos a disposición del afiliado o trabajador el cuarto día hábil siguiente a la fecha de suscripción de la solicitud.”

3. Agrégase a continuación del número 83, el siguiente subtítulo y número 84 nuevo:

“Medidas de seguridad para pagos con fondos previsionales

84. Para todas aquellas operaciones efectuadas de manera remota o presencial que impliquen un pago con recursos de los Fondos de Pensiones y cuyo medio de pago seleccionado corresponda a una transferencia electrónica de fondos o un depósito en cuenta corriente bancaria, de ahorro o a la vista, la Administradora deberá tener presente las siguientes consideraciones:
- a) El traspaso de los fondos se podrá realizar a una cuenta corriente bancaria, cuenta vista (cuenta RUT) o equivalente, que tenga el carácter de personal y cuyo titular sea el respectivo afiliado o beneficiario.
 - b) No se autoriza el depósito en cuentas bancarias bipersonales (con más de un titular), ni en cuentas digitales cuyo proceso de apertura se efectúa 100% online a través de los canales remotos de la respectiva entidad financiera.
 - c) El traspaso de los recursos a la respectiva institución financiera no implicará ningún tipo de cobro de comisión o descuento en la respectiva cuenta personal.”

III. Agrégase en el número 24 del Capítulo X. PAGOS EN EXCESO de la Letra A. ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS PERSONALES, del Título III, del Libro I, el siguiente tercer párrafo nuevo:

“Respecto de las Solicitudes de Devolución de Pagos en Exceso presentadas por los afiliados pensionados bajo la modalidad de retiro programado o renta temporal, cuya pensión se recalcula anualmente o se efectúan recálculos extraordinarios, de conformidad a la normativa vigente, la Administradora solo podrá aceptar aquellas solicitudes que correspondan a cotizaciones obligatorias que no han sido utilizadas en el cálculo, recálculo y pago de una pensión. En consecuencia, solo procederá considerar en la devolución de pagos en exceso del referido afiliado pensionado aquellas cotizaciones que se abonen en su cuenta individual de cotizaciones obligatorias con posterioridad al último cálculo o recálculo y hasta aquellas cotizaciones abonadas antes de la generación del próximo recálculo. En este caso, la devolución del pago en exceso se efectuará por los montos nominales de las respectivas cotizaciones.”

IV. Introdúcense las siguientes modificaciones a la Letra B. ESTÁNDARES SEGÚN CANALES DE SERVICIO, del Título III, del Libro V:

1. Modifícase el número 5. **Apertura y cierre de Agencias, Agencias Especializadas y Centros de Servicios del Capítulo II. CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIAL. AGENCIAS, AGENCIAS ESPECIALIZADAS Y CENTROS DE SERVICIOS**, de acuerdo a lo siguiente:

- i. Agréganse en la letra d), la siguiente oración final:

“En todos los casos de cierre de canales presenciales deberá indicar a esta Superintendencia el fundamento del referido cierre.”

- ii. Intercálase en la primera oración de la letra e), a continuación de la expresión “cese de atención” y antes del punto seguido, la siguiente frase:

“, por lo que la Administradora deberá proceder de acuerdo a lo señalado en la letra d) anterior, incluyendo informar a esta Superintendencia, el fundamento de dicha suspensión”.

- iii. Agréganse a continuación de la letra g), la siguiente letra h) nueva:

“h) En caso de que alguno de los canales de atención presencial de la AFP se vea afectado por situaciones de fuerza mayor que impacten la seguridad de las personas, o por razones sanitarias u otros hechos que le impidan mantener el servicio en condiciones de normalidad, la AFP tendrá la facultad de cerrar en forma inmediata la oficina en que ha ocurrido la contingencia. Este hecho deberá ser comunicado a la Superintendencia a través del correo electrónico destinado para ello (contingenciaafp@spensiones.cl) y a los afiliados y usuarios a través de sus canales digitales o remotos. Además, por medio de un aviso puesto en forma visible en la agencia que ha sido temporalmente cerrada, deberá indicar el tiempo estimado de cierre y la fecha de apertura y los canales de servicio alternativos/disponibles a los que las personas podrán dirigirse para solicitar atención.”

- iv. Agrégase a continuación de la nueva letra h), el siguiente subtítulo y las letras i) y j) nuevas:

“Canales de atención presenciales de contingencia

- i) La Administradora podrá poner a disposición canales de atención presenciales de contingencia, con el objeto de hacer frente a situaciones de demanda extraordinaria, manteniendo la calidad de servicio. Estos

centros de contingencia deben contar con tecnología y medidas de seguridad que permitan entregar el servicio requerido y complementar la capacidad de atención permanente de la AFP. Los referidos canales podrán ser atendidos por personal capacitado que no cuente con un Código Único de Inscripción ni estar inscrito en el Registro de Promotores, Agentes de Venta y Personal de Atención de Público de la Administradora. Dicho personal deberá contar con la supervisión de al menos una persona que tenga Código Único de Inscripción y esté inscrita en el Registro de Promotores, Agentes de Venta y Personal de Atención de Público de la Administradora y de personal experto de la AFP. El personal de estos canales de atención solo podrá efectuar funciones de servicio y no podrá efectuar funciones de comercialización y venta. La apertura y cierre de estos canales deberá ser informada por escrito a esta Superintendencia, con al menos un día hábil de anticipación a la fecha de su apertura o cierre, según corresponda.

- j) Los datos de los canales de atención presencial de contingencia a que se refiere la letra i) anterior, deben ser informados en el Registro de Oficinas, definido en el Anexo N° 1 del presente Título.”

2. Reemplácese el número 2. del **Capítulo III. CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO**, por el siguiente:

“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 utilizar mecanismos de autenticación seguros que permitan identificar de manera inequívoca a los afiliados y usuarios. Para ello, debe considerarse lo establecido en el número 1, del Capítulo IV, de la letra A, del Título III, del Libro V, de este Compendio, referido a Mecanismos de Autenticación, debiendo adoptarse todas las medidas para validar la identidad del solicitante y evitar la comisión de fraudes. Cabe indicar que, conforme a las normas de este Título, para los trámites que se realicen a través de esta plataforma remota, la Administradora deberá entregar una asesoría especializada en relación al trámite que el afiliado o usuario esté realizando. La AFP deberá apoyar la entrega de servicios en este canal con procedimientos que permitan cumplir con una atención remota especializada, integrando para ello tecnología, otros canales de atención o personal con mayor conocimiento, de tal forma que el servicio requerido por el afiliado o usuario sea entregado a tiempo, sin afectar la calidad de servicio o la seguridad de la transacción que esté requiriendo.”

3. Modifícase el **Capítulo IV. SERVICIOS POR INTERNET**, de acuerdo a lo siguiente:

- i. Reemplácese en el número 2. la expresión “Sistema Previsional” por la expresión “Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500, de 1980”.
- ii. Reemplácese el número 20., por el siguiente:
 - “20. Será obligatorio para las Administradoras ofrecer a los afiliados y usuarios realizar las siguientes operaciones a través del sitio web, permitiendo, en las operaciones que procedan, la opción de adjuntar documentación en distintos formatos:
 - a) Requerir el traspaso de sus cuentas personales de una Administradora a otra.
 - b) Realizar Cambio de Fondo de Pensiones.
 - c) Requerir retiros de cotizaciones voluntarias, ahorro voluntario y ahorro previsional voluntario colectivo, suscribiendo la respectiva solicitud de retiro.
 - d) Suscripción de los siguientes formularios asociados al trámite de pensión y la obtención de beneficios previsionales:
 - i. Solicitudes de Pensiones (Pensión de vejez edad y anticipada, Pensión de invalidez y Pensión adicional – afiliado pensionado).
 - ii. Solicitud de Certificación de Enfermo Terminal.
 - iii. Suscripción de los formularios Solicitud de Cálculo de Excedente de Libre Disposición y Solicitud de Pago de Excedente de Libre Disposición.
 - iv. Suscripción del formulario Selección Modalidad de Pensión (Para pensión de vejez edad, de vejez anticipada y pensión de invalidez).
 - v. Suscripción del formulario Solicitud de Cuota Mortuoria.
 - vi. Suscripción del formulario Destino de Cotizaciones Voluntarias.
 - vii. Suscripción de los formularios Solicitud de Cambio de Modalidad de Pensión y Decisión de Cambio Modalidad de Pensión (Para pensión de vejez edad y anticipada y de invalidez).
 - viii. Suscripción de los formularios Solicitud de Anticipo Renta Vitalicia Diferida y Decisión Anticipo Renta Vitalicia (Para pensión de vejez edad, de vejez anticipada y pensión de invalidez).
 - ix. Suscripción de los formularios Solicitud Pensión de Referencia – Ley N° 18.753 y Solicitud Aporte Adicional Ley N° 18.753.

- x. Suscripción del formulario Transferencia de Fondos desde la Cuenta de Ahorro Voluntario a la CCICO.
 - xi. Suscripción del formulario Solicitud de Transferencia de Fondos desde la Cuenta Individual por Cesantía.
-
- e) Suscribir el formulario Opción de Fondo de Pensiones para el Excedente.
 - f) Suscribir el formulario Selección de Alternativas de Ahorro Previsional Voluntario y su correspondiente revocación.
 - g) Emitir y entregar la cartola cuatrimestral resumida y detallada, de acuerdo con lo señalado en la normativa vigente.
 - h) Emitir y entregar un certificado histórico de cotizaciones, el que debe contener información del trabajador desde la fecha de afiliación al Sistema Previsional.
 - i) Emitir y entregar un certificado con el número de meses con cotizaciones declaradas y pagadas y aquéllas declaradas impagas en el sistema previsional, que permite invocar al trabajador el derecho que le asiste de acuerdo a lo establecido en el artículo 68 del Código del Trabajo.
 - j) Emitir y entregar un certificado de cotizaciones por trabajos pesados, el que debe contener información por separado según tasa de cotización, indicando la cantidad de meses y años correspondientes al tiempo de rebaja en la edad legal para pensionarse y el monto actualizado de acuerdo a la fluctuación de los valores cuota, de las cotizaciones efectuadas a partir del 1 de junio de 2022.
 - 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.
 - ñ) Suscribir el formulario Autorización de descuento de la cuenta de ahorro voluntario, y su correspondiente revocación.
 - o) Suscripción del formulario Solicitud de Incorporación.

- p) Suscripción de formularios asociados a la cuenta de ahorro de indemnización:
 - i. Cuenta de indemnización obligatoria: trabajador de casa particular
 - ii. Retiros de ahorro de indemnización
- q) Suscripción del formulario Solicitud de Devolución de Pagos en Exceso.
- r) Suscripción del formulario Autorización, modificación o revocación de descuento para la cuenta de capitalización individual de afiliado voluntario.
- s) Suscripción de formularios asociados al Bono de Reconocimiento.
 - i. Suscripción del formulario Solicitud de Bono de Reconocimiento.
 - ii. Suscripción de los formularios para las distintas opciones de Selección de Modalidad de Transacción del BR, sin que la firma del afiliado sea autorizada por un notario, eliminando la obligación de aportar la aceptación de oferta y la selección de modalidad de pensión.
- t) Suscripción del formulario Solicitud de devolución de fondos previsionales Ley N° 18.156, por los trabajadores extranjeros que reúnan las condiciones establecidas en la citada ley.
- u) Suscripción del formulario Solicitud de Garantía Estatal.
- v) Recepción de la documentación que acredita la calidad de beneficiario de pensión de sobrevivencia.
- w) Recepción de solicitudes de pago de honorarios de Asesores Previsionales y de la documentación de respaldo que permite acreditar la asesoría, previa autenticación de las Entidades de Asesoría Previsional o de los Asesores Previsionales.
- x) Suscripción del formulario Solicitud de exclusión del listado público.
- y) Suscripción del formulario Solicitud de Herencia.
- z) Habilitar una opción que facilite a los receptores de pago de pensión el otorgamiento de mandato a terceros para el cobro de la pensión, adoptando todas las medidas de seguridad que la Administradora estime conveniente.
- aa) Suscribir el formulario Adhesión o Traspaso de Ahorro Previsional Voluntario Colectivo en caso de que la Administradora ofrezca este servicio, y sus correspondientes suspensiones o reanudaciones.
- ab) Requerir retiros de depósitos convenidos en el caso de trabajadores pensionados del IPS, suscribiendo la respectiva

solicitud de retiro.

La fecha de suscripción de los formularios electrónicos detallados en este número corresponderá a la fecha de suscripción del respectivo formulario en el Sitio Web de la Administradora, independientemente que con fecha posterior aquella solicite al afiliado o usuario antecedentes o información para complementar los datos contenidos en tales formularios. Para todos los efectos, la Administradora deberá considerar como fecha de suscripción del respectivo formulario en el Sitio Web, el día hábil siguiente, cuando el formulario haya sido suscrito un día sábado, domingo o festivo. Queda prohibido que la Administradora solicite nuevamente a un afiliado o usuario, a través de cualquier canal de atención, la suscripción de un formulario que ya haya aceptado previamente a trámite en su Sitio Web y por el cual haya puesto a disposición del afiliado o usuario un comprobante o un mensaje que confirma su aceptación.

Además, cabe precisar que, en el caso de una solicitud de pensión de invalidez, es importante considerar el dato de la fecha de la suscripción de dicha solicitud, en relación con la cobertura del seguro de invalidez y sobrevivencia a que tiene derecho el afiliado. Si durante el proceso de tramitación de la referida solicitud o de una solicitud de pensión de sobrevivencia se produce una modificación en la citada cobertura, la Administradora deberá notificar al afiliado o beneficiario de dichos cambios, a través de los medios que estime conveniente.

Respecto de las operaciones y trámites detallados en el presente número, la Administradora deberá utilizar el sitio privado para la suscripción de todos aquellos formularios relacionados con un trámite de pensión. En cuanto a las restantes operaciones o trámites, la Administradora podrá utilizar el sitio público para la suscripción de los respectivos formularios. En ambos casos, el diseño de los referidos formularios deberá ajustarse a los formatos definidos en el Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, según la respectiva materia.”

- iii. Elimínase en el número 21., a continuación de la palabra “como”, la expresión “afiliación,”.
- iv. Reemplázase el número 22., por el siguiente:
 - “22. La Administradora deberá implementar a través del Sitio Web un procedimiento que permita a los afiliados y usuarios que efectúen los trámites y operaciones definidas en el número 20 anterior, informarse de su estado de avance. Además, la Administradora estará obligada a

remitir, mediante correo electrónico, estados de avance de aquellos trámites y operaciones asociados a una solicitud de pensión.”

v. Reemplázase el número 23., por el siguiente:

“23. En caso de 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. Simulación de pensión en el Sitio Web de la Administradora de la Letra D, del presente Título, en relación con esta materia.”

vi. Reemplázase el número 24., por el siguiente:

“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 electrónico). En el caso que se tenga constancia de que el mencionado correo electrónico no se encuentre vigente, la referida notificación deberá efectuarse a través de los restantes medios antes señalados. Adicionalmente, la referida notificación podrá ser enviada al celular del empleador que esté registrado previamente en la base de datos de la AFP.”

vii. Reemplázase el número 25., por el siguiente:

“25. La Administradora deberá proporcionar a los beneficiarios de pensión de sobrevivencia un mecanismo de autenticación seguro que les permita efectuar operaciones por internet a través del Sitio Web de la AFP que paga la citada pensión. El grado de acceso a la información o a ciertas operaciones estará determinado según se trate de un único o más beneficiarios de pensión de sobrevivencia respecto de un causante. Para lo anterior, deberá ceñirse a las siguientes instrucciones:

a) En los casos que exista más de un beneficiario de pensión de sobrevivencia acreditados, y estos soliciten un mecanismo de autenticación para acceder al Sitio Web de la AFP, éste solo estará habilitado para consultar la información de saldo y movimientos de la o las cuentas individuales del afiliado causante destinadas al financiamiento de la citada pensión.

- b) A su vez, cuando se verifique que solo se ha acreditado un único beneficiario de pensión de sobrevivencia y que la Administradora no tenga conocimiento de la existencia de otros beneficiarios con derecho a dicha pensión, aquella proporcionará al beneficiario mecanismos de autenticación que permitan consultar la información de los saldos y movimientos de la o las cuentas involucradas en el financiamiento de la pensión de sobrevivencia. Además, deberá proporcionar un mecanismo de autenticación que permita respecto de tales cuentas, la suscripción del formulario de Cambio de Fondo de Pensiones y el de traspaso electrónico de saldos a otra AFP.

- c) En la eventualidad que con posterioridad a la entrega del referido mecanismo de autenticación al único beneficiario, se acredite un nuevo beneficiario con derecho a pensión de sobrevivencia o que la Administradora tome conocimiento de la existencia de más beneficiarios, se deberá inhabilitar inmediatamente el mecanismo que permite la suscripción del formulario de Cambio de Fondo de Pensiones y el de traspaso electrónico de saldos a otra AFP, lo cual se deberá notificar al respectivo beneficiario. Además, en dicha notificación se deberá informar la opción que disponen los beneficiarios de pensión de sobrevivencia para obtener un mecanismo de autenticación en los términos definidos en la letra a) anterior.

Lo anterior, sin perjuicio de lo dispuesto en el último inciso del artículo 32 del D.L. N° 3.500, de 1980, lo cual se encuentra regulado en el número 57 del Capítulo XI. Cambio y Asignación de Fondos, y en el número 18 del Capítulo XIX. Afiliados cesantes, independientes, pensionados que deseen traspasarse a otra AFP, ambos de la Letra A Administración de Cuentas Personales, del Título III, Libro I, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, en donde se dispone que los beneficiarios de pensiones de sobrevivencia podrán transferir el valor de las cuotas de la cuenta individual del afiliado causante a otro Tipo de Fondo o traspasarlas a otra Administradora, siempre que exista acuerdo de la totalidad de ellos.

- d) Para efecto de la entrega de los respectivos mecanismos de autenticación, según corresponda, en los casos señalados en las letras anteriores, se deberá aplicar, en lo que proceda, las instrucciones que regulan esta materia, e informar al o los beneficiarios de los resguardos que deben tener en el uso de dichos mecanismos.”

viii. Reemplázase el número 28., por el siguiente:

“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. Efectuada esta verificación, 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, señalando además las alternativas de que disponen para ingresar nuevamente la operación rechazada.

Si la referida verificación no presenta reparos, la Administradora deberá poner a disposición del afiliado o usuario en forma inmediata un mensaje de confirmación de la operación con una copia del formulario suscrito o un comprobante donde se detalle la solicitud. En ambos casos, se deberá informar al afiliado o usuario las opciones de que dispone para hacer el seguimiento del estado de avance de su requerimiento.

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.”

ix. Intercálase en el número 33., a continuación de la palabra “información” y antes del punto aparte, la siguiente frase “y responsabilidades de la entidad externa”.

V. Introdúcense las siguientes modificaciones a la Letra D. OPERACIONES A TRAVÉS DEL SITIO WEB, del Título III, del Libro V:

1. Modifícase el **Capítulo I. TRASPASOS POR INTERNET**, de acuerdo a lo siguiente:

a) Reemplácese el número 2., por el siguiente:

“2. La Administradora deberá implementar mecanismos de autenticación remota que permitan a los afiliados o usuarios solicitar en línea el traspaso electrónico de sus saldos, debiendo siempre considerar al menos dos factores de autenticación. Los mecanismos no requerirán de enrolamiento previo en la Administradora y deberán ser reconocidos por todas las Administradora del Sistema como válidos para efectos de los traspasos.

Uno de los mecanismos de autenticación implementados puede ser la ClaveÚnica emitida por el Servicio de Registro Civil e Identificación.

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. Lo anterior, no aplica a la ClaveÚnica, señalada en el párrafo anterior.

Si la Administradora decide adoptar para el traspaso electrónico cualquier otro de los mecanismos de autenticación remota definidos en el Capítulo IV. Mecanismos de Autenticación, de la Letra A Proceso de Servicio de las Administradoras de Fondos de Pensiones, del presente Título, deberá igualmente remitir a la Superintendencia un detalle técnico del mecanismo a implementar y el procedimiento a través del cual se hará efectivo para que esta Superintendencia lo autorice.

En caso de que un agente de ventas o un representante de la AFP 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.”

- b) Agréganse a continuación del número 2., los siguientes números 3. y 4. nuevos, pasando los actuales números 3. al 12. a ser los números 5. al 14., respectivamente:

“3. La Administradora podrá implementar procedimientos de venta remota asistida por un agente de venta o representante de la AFP, previa autorización de esta Superintendencia. Dichos procedimientos deberán considerar, a lo menos, lo siguiente:

- a) Para la autenticación del afiliado o usuario queda prohibido utilizar la Clave de Seguridad o la Clave de Traspaso.
- b) Solo se podrán implementar el o los mecanismos de autenticación autorizados por esta Superintendencia.
- c) El afiliado o usuario y el agente de venta o representante de la AFP, deberán autenticarse antes de empezar la transacción de traspaso. Una vez que ambos se hayan autenticado y validado, se podrá continuar con el proceso de traspaso electrónico. Para efectos de

control se deberán registrar las conexiones IP del vendedor y del afiliado. La AFP deberá establecer mecanismos de control que permitan verificar esta condición para todas las solicitudes de traspaso que se perfeccionen a través de este procedimiento.

- d) Antes de finalizar el traspaso se deberá presentar al afiliado un resumen con las condiciones del traspaso, de tal forma que de manera explícita reconozca sus decisiones y acepte la transacción, confirmando las cuentas personales a traspasar y los tipos de Fondos de destino seleccionados. Se deberá dejar evidencia de la confirmación del traspaso.
 - e) El traspaso deberá ser realizado completamente en línea, de la misma forma en que se realiza el traspaso electrónico definido en el presente capítulo, el cual se podrá efectuar a través de la web o aplicaciones desarrolladas para este fin, con las validaciones que correspondan a esta operación, de manera que el trabajador reciba el resultado final de su solicitud de traspaso durante la transacción.
 - f) La transacción deberá quedar identificada en la plataforma de la aplicación informática que permite el traspaso electrónico definido en el presente Capítulo, como un traspaso web asistido, asimismo deberá quedar identificado el mecanismo de autenticación y el agente de venta o representante de la AFP que participó en la referida transacción.
4. La Administradora debe reforzar los controles preventivos, con el objetivo de mitigar los riesgos de suplantación de identidad u otras irregularidades que pudieran afectar a los trabajadores debido a la actuación de los agentes de venta o representantes de la AFP. La Gerencia de Riesgos y el Contralor de la Gestión Comercial, deberán participar de la identificación de los riesgos y de la emisión de un procedimiento de controles específicos para los procedimientos de venta remota asistida que se implementen. Dicho procedimiento deberá encontrarse aprobado y en vigencia antes de la entrada en funcionamiento de tales procedimientos de venta.”
- c) Intercálase en la segunda oración del segundo párrafo del actual número 3. que pasó a ser el nuevo número 5., a continuación de la expresión “las Administradoras” y antes del punto seguido, la siguiente frase: “para perfeccionar la operación”. Además, intercálase en la segunda oración del tercer párrafo, del citado nuevo número 5., entre las expresiones “con el objeto” y “que el afiliado”, la siguiente preposición “de”.

- d) Intercálase en la segunda oración del primer párrafo del actual número 9. que pasó a ser el nuevo número 11., entre las expresiones “deberá indicar” y “a lo menos”, la siguiente frase “que la solicitud de traspaso ha sido aceptada, incluyendo”.
- e) Agrégase a continuación del actual número 12., que pasó a ser número 14., los siguientes números 15. y 16 nuevos:

“15. Aquellos beneficiarios de pensión de sobrevivencia que posean un mecanismo de autenticación seguro que les permita efectuar operaciones de movimientos de fondos a través del Sitio Web, por tener la cualidad de ser únicos beneficiarios, y que decidan traspasar las cuentas personales que financian la referida pensión desde una Administradora a otra AFP de su elección, podrán suscribir en la Administradora de destino, un traspaso electrónico que contenga toda la información necesaria para validar el traspaso total del saldo de la o las cuentas a traspasar, ya sea con o sin asistencia de un agente de ventas o representante de la AFP. Para lo anterior, en lo que proceda, le serán aplicables las instrucciones impartidas en los números anteriores.

16. La suscripción de un formulario Orden de Traspaso Irrevocable para los afiliados que concurren presencialmente a las oficinas de la Entidad elegida, deberá efectuarse de manera electrónica, para lo cual la Administradora deberá poner a disposición de los referidos afiliados la aplicación informática que permita suscribir electrónicamente el citado formulario de acuerdo a las instrucciones impartidas en el Capítulo I. Traspasos por Internet, de la Letra D. Operaciones a través del Sitio Web, del Título III Servicios y Publicidad de las Administradoras de Fondos de Pensiones, del Libro V, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones.

Sólo si por razones justificadas, que deberán quedar respaldadas y a disposición de esta Superintendencia en caso de requerirlo, no fuera posible suscribir electrónicamente el formulario, la AFP de destino deberá poner a disposición del trabajador un formulario físico para solicitar el respectivo traspaso. Una vez que se encuentre disponible la aplicación, el referido formulario deberá ser ingresado en dicha aplicación por un representante autorizado de la respectiva AFP de destino, para lo cual el citado representante deberá autenticarse en la aplicación para ingresar el requerido formulario. Respecto de los plazos para la materialización del traspaso, éstos deberán contabilizarse desde la fecha de suscripción del formulario físico. La AFP de destino deberá proporcionar una copia al afiliado del formulario suscrito.

En aquellos casos en que el afiliado concurra presencialmente a una oficina de la AFP de destino y que no desee usar personalmente la referida aplicación, un representante autorizado de la respectiva AFP de destino, debidamente autenticado en la referida aplicación, ingresará en aquella los datos del afiliado en el formulario electrónico, proporcionando a éste el respectivo comprobante del traspaso electrónico.”

2. Modifícase el **Capítulo II. RETIRO DE FONDOS**, de acuerdo a lo siguiente:

a) Reemplácese el número 6., por el siguiente:

“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.

Alternativamente, respecto de la exigencia del uso adicional de un mecanismo de autenticación requerido para efectuar transacciones que impliquen movimientos de recursos financieros de los Fondos de Pensiones, la Administradora podrá implementar el mecanismo de la ClaveÚnica emitida por el Servicio de Registro Civil e Identificación para la identificación del afiliado o usuario que solicita el retiro de fondos.”

b) Reemplácese el número 10., por el siguiente:

“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 al cuarto día hábil siguiente al de la fecha de suscripción de la solicitud, poniendo los recursos a disposición del afiliado, el cuarto día hábil siguiente al de esta última fecha, a través de un depósito bancario o transferencia electrónica de fondos en la cuenta bancaria del afiliado, utilizando al efecto los diversos mecanismos que ofrece el sistema financiero, de acuerdo a la normativa vigente.”

VI. DISPOSICIÓN TRANSITORIA

A partir del primer día del mes siguiente al de emisión de la presente Norma de Carácter General, se prohíbe la suscripción de un formulario Orden de Traspaso Irrevocable en papel para el traspaso de saldos de cuentas personales entre Administradoras. Las disposiciones contenidas en los capítulos del Compendio de

Normas del Sistema de Pensiones referidas a la suscripción y notificación de los formularios órdenes de traspaso irrevocable, en su formato de papel, se entenderán que se aplican, en lo que procedan, a los formularios electrónicos que se suscriben para el traspaso electrónico de saldos entre AFP. Aquellas disposiciones que no se apliquen a estos últimos formularios se deberán entender derogadas a partir del primer día del mes siguiente al de emisión de la presente Norma de Carácter General.

Los formularios Orden de Traspaso Irrevocable suscritos en papel con anterioridad al primer día del mes siguiente al de emisión de la presente Norma de Carácter General, deberán ser procesados por la Administradora de acuerdo a la normativa vigente a junio de 2023.

VII. VIGENCIA

Las modificaciones introducidas por la presente Norma de Carácter General comenzarán a regir el primer día del mes siguiente al de su emisión, con excepción de las siguientes disposiciones:

- a) Las operaciones definidas en las letras d), s), t), u), v), w), x), y), z), aa) y ab) del número 20. del Capítulo IV. Servicios por Internet, de la Letra B. Estándares según Canales de Servicio, del Título III, del Libro V, deberán ser implementadas a más tardar el primer día hábil del sexto mes siguiente de la fecha de emisión de la presente Norma de Carácter General.

Las restantes operaciones definidas en el citado número 20 se deberán implementar a contar de la fecha de emisión de la presente Norma de Carácter General.

- b) Las instrucciones impartidas en el nuevo número 15 del Capítulo I. Traspasos por Internet, de la Letra D. Operaciones a través del Sitio Web, del Título III, del Libro V, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, comenzarán a regir a contar del primer día hábil del sexto mes siguiente de la fecha de emisión.

OSVALDO MACÍAS MUÑOZ
Superintendente de Pensiones