

Libro V, Título III Servicios y Publicidad de las Administradoras de Fondos de Pensiones

Letra 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.

Nota de Actualización: La Letra B fue reemplazada por la NCG N° 261 de fecha 31 de marzo de 2020. La presente Introducción fue agregada por la referida NCG N° 261 en la nueva Letra B.