

Libro III, Título XVII, Letra I Obligaciones de las Administradoras de Fondos de Pensiones respecto de la PGU

Capítulo I. Obligaciones de las Administradoras respecto de la PGU

Información a beneficiarios o potenciales beneficiarios

1. Las Administradoras deberán informar respecto de los requisitos de la PGU a todos sus afiliados o beneficiarios de pensión de sobrevivencia, que sean potenciales beneficiarios de la PGU. Además, deberán tener cartillas informativas o folletos respecto del citado beneficio en todas sus Agencias.

2. Las Administradoras deberán informar a los pensionados o beneficiarios de pensión de sobrevivencia con 65 o más años de edad que tengan su pensión de retiro programado ajustada al monto de la pensión mínima, que una vez que el saldo de su cuenta individual sea cero podrán optar por la PGU u optar por la pensión mínima garantizada por el Estado, si cumplen con los requisitos exigidos por la Ley. La Administradora deberá informarles adecuadamente respecto de las alternativas que tienen durante los tres meses anteriores a aquel en que el saldo sea cero.

3. Las Administradoras deberán informar a los pensionados o beneficiarios de pensión de sobrevivencia con 65 o más años de edad que perciban garantía estatal que tienen derecho a optar por la PGU si cumplen los requisitos para acceder a ella. La Administradora deberá informarles adecuadamente de modo que puedan comparar los montos de pensión con uno y otro beneficio para ver cuál es más conveniente.

4. Las Administradoras deberán informar a cada potencial beneficiario de la PGU la conveniencia de suscribir la solicitud respectiva, a fin de que el IPS determine si cumple con los requisitos establecidos por la ley para acceder a tales beneficios, indicándoles, además, los lugares donde pueden concurrir a suscribirlas. La comunicación antes referida deberá efectuarla a más tardar el último día hábil del mes siguiente de recibida la información de los potenciales beneficiarios desde el IPS.

Para efectos de lo señalado, se entenderá como potencial beneficiario a la persona que no tenga este beneficio o una solicitud en trámite, que no forme parte de un grupo familiar perteneciente al 10% más rico de la población, que tenga 65 o más años de edad y que la pensión base sea menor a la pensión superior, se encuentren o no afecta a algún régimen previsional. El IPS deberá remitir a las Administradoras, el último día hábil de cada mes, la información de todos los potenciales beneficiarios que determine, utilizando los archivos definidos en el Anexo IX "Información de potenciales beneficiarios de APS y PGU", de este Título. Dicho archivo deberá excluir respecto de la información remitida del mes anterior, a los siguientes pensionados: fallecidos, con solicitud de PGU suscrita y con garantía estatal mayor que el monto de la PGU.

Una vez que el IPS determine los potenciales beneficiarios, las Administradoras deberán implementar a lo menos las siguientes acciones para informar mensualmente a los afiliados no pensionados y pensionados de su calidad de potencial beneficiario de la PGU:

- Incluir un mensaje claro y destacado en las liquidaciones de pago de pensión.
- Enviar avisos mediante e-mail y mensaje de texto al teléfono móvil.
- Incluir un mensaje automático en los sistemas de soporte a la atención para recordar a los ejecutivos que atienden público, ya sea por la vía presencial, contact center o call center, que deben informar al pensionado su calidad de potencial beneficiario de la PGU.
- Indicar la calidad de potencial beneficiario de PGU, a través de ventanas emergentes (Pop Up), en la página personal del pensionado y en los puntos de auto atención.

- Propiciar convenios con las entidades de pago de pensiones, para que éstas implementen en las Cajas pagadoras ventanas emergentes (Pop Up), que indiquen la calidad de potencial beneficiario de PGU del pensionado.
- Seguimiento y reiteraciones de notificación.

En la comunicación con los potenciales beneficiarios, las Administradoras deberán informar a éstos la forma y medio por el cual pueden señalar que no desean seguir siendo contactados para recibir nuevamente la misma información, debiendo las entidades antes mencionadas tomar las medidas para excluirlos de futuras notificaciones. Las Administradoras deberán mantener los respaldos de las comunicaciones efectuadas por los pensionados, en las que manifiesten no desear seguir siendo contactados.

El IPS informará a las Administradoras quienes no cuentan con Registro Social de Hogares para que éstas, implementen acciones efectivas para notificar mensualmente a estas personas en orden a instarlos a tramitar el Registro Social de Hogares. La referida notificación deberá incluir un aviso indicando que esta gestión es indispensable para poder evaluar el derecho a la PGU, y que se puede efectuar el trámite en el sitio web del Registro Social de Hogares, en sucursales de ChileAtiende, o en la Municipalidad correspondiente a su domicilio.

5. Además durante el proceso de pensión también deberá informar respecto de los beneficios de PGU a todos aquellos afiliados que soliciten pensión de vejez con 65 o más años de edad y cuya pensión base sea inferior a la pensión superior. Igualmente, a todos aquellos beneficiarios que soliciten pensión de sobrevivencia con 65 o más años de edad y cuya pensión base sea inferior a la pensión superior. Esta información deberá entregarla la Administradora conjuntamente con la Ficha de Cálculo o el certificado de saldo, según sea el caso.

6. Las Administradoras deberán recepcionar las solicitudes de PGU de sus afiliados, incluyendo aquellos que se encuentren pensionados en la modalidad de renta vitalicia. Esta solicitud anula cualquier orden de traspaso en curso. Tampoco se puede suscribir una orden de traspaso mientras esta solicitud esté en trámite.

7. Estos beneficios deberán ser invocados directa y personalmente por los interesados ante la AFP, presentando su cédula nacional de identidad y suscribiendo en original y copia, la solicitud que corresponda. La exigencia de la presentación de la cédula de identidad será obligatoria y no se podrá acoger a trámite una solicitud sin la presentación de ésta o en su reemplazo de una cédula provisoria de identificación emitida por el Servicio de Registro Civil e Identificación. Además, estos beneficios podrán ser solicitados a través del sitio web del Instituto de Previsión Social, cuyo enlace deberá estar disponible en la página web de la Administradora.

8. Las solicitudes sólo se podrán acoger si el interesado cumple con el rango etario exigido por la Ley. En el caso de solicitud de PGU, deberá tener a lo menos 65 años de edad, con excepción de los beneficiarios de APS de invalidez, quienes podrán solicitar la PGU a contar de la fecha en que cumplan 64 años de edad. Para el caso en que la PGU sea solicitada en forma simultánea con la pensión del D.L. N° 3.500, de 1980, la Administradora deberá registrar, en el mismo acto de suscripción de la respectiva solicitud de pensión, el requerimiento de PGU y conformar un archivo que contenga al menos la información incluida en el formulario de solicitud de PGU, remitiendo el citado archivo al IPS en la oportunidad que informe la PAFE del interesado, a fin de que ese Instituto tramite la solicitud.

9. Los interesados podrán encomendar a terceras personas la obtención de la PGU, mediante el otorgamiento de un mandato especial para estos efectos, de acuerdo a lo dispuesto en el Anexo N° 2 de la Letra N del presente Título.

10. Las personas que perciban una garantía estatal o una pensión ajustada a la pensión mínima y que soliciten la PGU, se entenderá que optan por esta última, solo si el monto del beneficio es de monto mayor a la garantía estatal o a la pensión ajustada a la mínima que perciben. La Administradora deberá verificar que se cumpla lo anterior al momento de ser informada por el IPS del otorgamiento de la PGU. De no cumplirse lo anterior deberá contactar al afiliado o beneficiario para que manifieste ante la Administradora por escrito su opción por la PGU, sólo después que el interesado hubiere ejercido dicha opción, y de acuerdo con lo instruido en el número 3 de la Letra E del presente Título, la Administradora iniciará el pago de la PGU y solicitará la suspensión de la garantía estatal.

Las Administradoras deberán informar a los pensionados que perciben pensiones ajustadas a la PBS y están solicitando PGU, que, si se les concede con posterioridad este último beneficio, dicho ajuste quedará sin efecto, a contar de la fecha de obtención del referido beneficio.

11. Las Administradoras deberán tener en sus Agencias los sistemas que permitan a sus afiliados suscribir las solicitudes de PGU. Para efectos de lo anterior deberán conectarse con el IPS a fin de acceder en forma electrónica a los formularios y al módulo de elegibilidad. La información de este último sólo se debe utilizar para orientar a los potenciales beneficiarios, pero en ningún caso para impedir la suscripción de una solicitud.

12. La solicitud deberá generarse en el Sistema de Atención que el IPS pondrá a disposición de las AFP. Al ingresarse se generarán dos copias que deberá firmar el solicitante, una de estas copias deberá permanecer en poder de la Administradora que ingresó la solicitud al Sistema y la otra copia deberá ser entregada al solicitante.

13. Además, la Administradora deberá tener un sistema de contingencia que le permita recepcionar solicitudes en situaciones de no conectividad con el IPS. Para ello deberá contar a lo menos, con impresión en papel del formulario del Anexo N° 1 de la Letra N del presente Título. Las solicitudes que se reciban en forma manual deberán ingresarse al sistema una vez que se reestablezca la conexión, siempre que sea antes de las 14:00 horas del día hábil siguiente, previa coordinación con el IPS, para que habilite el Sistema de modo de poder ingresar solicitudes con una fecha de ingreso anterior a la actual. La firmada por el afiliado debe adjuntarse a la copia impresa por el sistema. Si al momento de ingresar al sistema la solicitud manual, detecta que el solicitante no tiene derecho al beneficio solicitado, igualmente deberá proceder a ingresarla, y el responsable de rechazar la solicitud será el IPS.

Si detectara que el afiliado registra la cuenta activa en otra AFP deberá remitir a la AFP que registra la vigencia, y en el caso que no pertenezca a ninguna AFP deberá remitirla al CAPRI más cercana a su sucursal.

14. Las personas podrán desistirse de sus solicitudes antes de recibir el primer pago. Para ello deben concurrir a cualquier agencia del IPS a suscribir una solicitud de reclamación. En estos casos el IPS emitirá una resolución de rechazo del beneficio por desistimiento del interesado. Si al momento de solicitar el desistimiento el IPS hubiese emitido una resolución que otorga el beneficio, dicho Instituto emitirá una resolución de extinción por causal desistimiento.

Cálculo de la Pensión Autofinanciada de Referencia (PAFE)

15. Calcular la PAFE, de acuerdo con lo establecido en la letra c) Capítulo II Letra A del presente Título y registrar su valor para cada afiliado que haya cumplido la edad legal para pensionarse por vejez, ya sea no pensionado o pensionado y registrar su valor, o registrar la información necesaria para su determinación, para cada afiliado que haya cumplido la edad legal para pensionarse por vejez.

Información a entregar al IPS

16. Las Administradoras deberán interconectarse con el Instituto de Previsión Social en el marco del Sistema de Información de Datos Previsionales, en la forma y plazo que dicho Instituto determine.

17. Al séptimo día hábil de cada mes la Administradora deberá remitir al IPS la información que se señala a continuación contenida en el Informe N° 6 Sistema de Pensiones Solidarias y PGU: Transferencia de datos entre el IPS, las AFP y las CSV:

a) La información de sus afiliados que se detalla en el Anexo N° V "Concesión de Beneficios" del presente Título V.

b) La información de los beneficiarios de pensión de sobrevivencia en régimen de pago, con 18 o más años de edad al último día del mes que se informa, según se detalla en el Anexo N° V "Concesión de Beneficios" del presente Título V.

c) La información que se detalla en el Anexo N° V "Concesión de Beneficios" del presente Título V, referida a las pensiones de vejez e invalidez en régimen de pago. En ningún caso el monto de pensión que se informa en este archivo podrá incluir el monto del bono establecido en la ley N° 20.305.

d) La información que se detalla en el Anexo N° III "Pagos y Modificaciones" del presente Título, referida a:

i. Fecha a contar de la cual otra entidad es responsable del pago de la PGU, y la identificación de la nueva entidad responsable de su pago, ya sea porque el beneficiario se traspasó de AFP o cambió modalidad de pensión y se inicia el pago de renta vitalicia.

ii. Las modificaciones de PAFE ya informadas.

e) La información que se detalla en el Anexo N° V "Concesión de Beneficios" de este Título, referida a las PAFE.

Pago de la PGU y liquidación consolidada

18. El IPS deberá efectuar el pago de la PGU y las Administradoras deberán emitir la liquidación consolidada, de acuerdo a lo dispuesto en el Capítulo V de la Letra B, del presente Título.

Maestro de PGU

19. Las Administradoras deberán mantener un registro de PGU, con la información que remita el IPS al momento de notificarle a la AFP la concesión del beneficio como las modificaciones, deducciones, suspensiones y extinciones que notifique posteriormente dicho Instituto.

Nota de actualización: Este Capítulo fue incorporado por la Norma de Carácter General N° 319, de 26 de abril de 2024.