

Libro V, Título III, Letra B Estándares según Canales de Servicio

Capítulo V. Atención por Videollamadas

Las Administradoras podrán ofrecer atención por videollamada. El estándar aplicable a este canal deberá estar definido en su política de servicio. La AFP que ofrezca este servicio deberá asegurar una resolutividad equivalente al estándar de las agencias, adecuadas condiciones de accesibilidad (incluida atención de personas con discapacidad), mecanismos de identificación y autenticación, seguridad y confidencialidad de la información, registro y trazabilidad de la atención, y la debida capacitación del personal.

Las videollamadas deberán contar con grabación, lo que requiere el consentimiento por parte de la persona que recibe la atención por videollamada. En ningún caso, el rechazo a la grabación podrá condicionar la atención. Dicho rechazo deberá quedar registrado en un soporte tecnológico como medio de prueba y en tal evento, el contenido de la atención deberá contar con un respaldo transcrito.

Nota de actualización: Este Capítulo fue agregado por la Norma de Carácter General N° 356, de fecha 22 de enero de 2026.