

Libro V Aspectos Administrativos y Operacionales de las Administradoras de Fondos de Pensiones y del Instituto de Previsión Social

Título III Servicios y Publicidad de las Administradoras de Fondos de Pensiones

Introducción

En esta norma se definen las directrices que regulan las características del servicio que las Administradoras deben entregar a los afiliados y usuarios, considerando diversos aspectos tendientes a optimizar la entrega de los servicios que éstos requieren, especialmente los relacionados con información, comunicaciones, asesoría y educación previsional, lo que debe ser siempre desarrollado en un marco de colaboración hacia los afiliados y usuarios.

También se establece un marco regulatorio para el funcionamiento de las dependencias de atención de público, los servicios ofrecidos por Internet y la información y publicidad entregada a los afiliados y público en general, fortaleciendo el giro único de las Administradoras, en concordancia con las normas legales establecidas en la Ley N° 20.255 que modifica al D.L. N° 3.500, de 1980, siendo de gran importancia la imagen corporativa de las entidades, las funciones ejecutadas por el personal de las áreas de servicio y el resguardo de la información personal de los afiliados contenida en bases de datos y en sistemas de información que las soportan.

Adicionalmente, las normas permiten a las Administradoras extender la cobertura de atención mediante canales de atención digitales y remotos y ampliar la oferta de servicios previsionales a través de dependencias de atención de público más flexibles.

Específicamente, en la primera parte del presente Título se establecen las normas que regulan el servicio que las Administradoras entregan a sus afiliados y sistemas de información que permitan a las Administradoras avanzar en el conocimiento de las necesidades de los afiliados y usuarios y mejorar el servicio de acuerdo con estas necesidades.

Se definen además, normas para la definición de estándares para controlar la calidad de servicio en los canales de atención presenciales y remotos.

Por último, se establecen normas sobre los servicios ofrecidos a través del sitio web por parte de las Administradoras y se regula la imagen corporativa y la publicidad que éstas pueden efectuar.

Nota de actualización: El nombre de este Título y el texto de la "Introducción" fueron reemplazados por la Norma de Carácter General N° 261, de fecha 31 de marzo de 2020.