

Libro V, Título III, Letra A Proceso de Servicio de las Administradoras de Fondos de Pensiones

Capítulo III. Líneas de Servicio

1. Servicios automatizables

La Administradora debe procurar la provisión de la mayor cantidad de servicios automatizados, tales como: certificados, cálculo de intereses de planillas de pago de cotizaciones para empleadores y otros, con el objetivo de privilegiar con los recursos humanos disponibles más capacitados la provisión de servicios presenciales, de mayor complejidad, con especial énfasis en la asesoría previsional.

2. Servicios de Asesoría para pensión

a) La Administradora deberá entregar asesoría especializada a los afiliados de tal forma de apoyarlos sobre la forma de gestionar su ahorro previsional, las opciones y escenarios de pensión acordes a su perfil y los beneficios a los que podría optar, incluyendo los beneficios del Pilar Solidario y otros beneficios estatales. Asimismo deberá resolver y hacer seguimiento de sus inquietudes. Todo lo anterior debe ser realizado de manera proactiva, teniendo en consideración su situación personal y tipo de pensión, utilizando un lenguaje simple y de fácil comprensión, evitando la utilización de tecnicismos.

b) Adicionalmente, la Administradora debe establecer procedimientos para mantener contacto efectivo y periódico con los afiliados pensionados y con los beneficiarios de pensión de sobrevivencia, con el objetivo de resolver sus inquietudes en relación con la administración de los ahorros previsionales, potenciales beneficios del pilar solidario u otros temas relacionados a la pensión, mientras el afiliado o los beneficiarios mantengan su calidad de pensionados.

c) Para controlar el cumplimiento de estos objetivos, el Directorio debe establecer metas específicas de asesoría a los afiliados e indicadores de desempeño que la Administración le debe reportar mensualmente.

3. Servicio previsional móvil

a) Cuando las personas no puedan concurrir a los centros de atención presenciales y sus requerimientos o servicios, no puedan ser resueltos en los canales de atención digitales y/o remotos, la Administradora le debe entregar atención presencial domiciliaria.

b) Se entenderá por tanto por Servicio Previsional Móvil, a la atención presencial que se entregue a las personas que no puedan desplazarse a la Administradora, a través del cual se le facilitará efectuar los trámites o transacciones que requieran de su concurrencia, tal como los realizaría en una agencia, agencia especializada o centro de servicio.

c) Los afiliados que a la fecha de requerir un servicio tengan 80 o más años de edad y sus requerimientos o servicios, no puedan ser resueltos en los canales de atención digitales y/o remotos, y no puedan desplazarse a los canales presenciales, tendrán siempre derecho a solicitar el Servicio Previsional Móvil.

d) Los afiliados o usuarios deberán requerir el Servicio Previsional Móvil a través del Centro de Atención Telefónica o a través del sitio web u otro canal de comunicación que para estos efectos establezca la Administradora. Este servicio debe ser difundido en forma permanente y destacada a través de todos los canales de atención.

e) La persona dependiente de la Administradora que concurra a efectuar el Servicio Previsional Móvil actuará en representación de la Administradora y deberá contar con acceso a los Sistemas de Atención necesarios para entregar el servicio requerido por el afiliado o trabajador. Si esto no es posible debido a la conectividad de los sistemas, la atención deberá resolverse con procedimientos electrónicos con soporte local o con procedimientos manuales.

4. Módulo de auto-atención

a) Es un dispositivo digital en el que el afiliado y los usuarios pueden requerir servicios y desarrollar diversas operaciones relacionadas con el sistema previsional, las que deberán ser resueltas en forma expedita. Estos dispositivos deberán contar con adecuadas medidas de acceso, con el objeto de resguardar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información de los afiliados y usuarios.

b) Este servicio puede estar disponible fuera de los canales presenciales de la Administradora. Está permitido compartir dispositivos con otras empresas, tales como pago de cuentas, recarga de tarjeta bip, etc, cuando su objetivo sea estrictamente la entrega de información general. En los módulos de atención compartidos no se podrán poner a disposición operaciones que involucren transferencias fondos.

c) En ningún caso se podrán ubicar los Módulos de Autoatención en dependencias de las empresas relacionadas de la Administradora. Tampoco se podrá compartir los servicios del Módulo de Autoatención con dispositivos pertenecientes a las empresas relacionadas a la Administradora.

Nota de actualización: La Letra A fue reemplazada por la NCG N° 261, de 31 de marzo de 2020. Este Capítulo corresponde a la nueva Letra A.