

**Libro V, Título VIII, Letra A De las Asesorías Previsionales****Capítulo II. De las Entidades de Asesoría Previsional y de los Asesores Previsionales**

---

Se entenderá que son Entidades de Asesoría Previsional y Asesores Previsionales, las personas jurídicas y naturales, cuyo objeto es el otorgar servicios de asesoría previsional personalizada a los afiliados y beneficiarios del sistema de pensiones regulado por el D.L. N° 3.500, de 1980, considerando de manera integral todos los aspectos que dicen relación con su situación particular y que fueren necesarios para adoptar decisiones informadas de acuerdo a sus necesidades e intereses, en relación con las prestaciones y beneficios de dicho sistema, comprendiendo además la intermediación de seguros previsionales. Para efectos de este Título, se entenderá por seguros previsionales las pólizas de seguros de rentas vitalicias previsionales.

Para otorgar estos servicios, las Entidades de Asesoría Previsional y los Asesores Previsionales deben estar registrados como tales en el Registro de Asesores Previsionales, establecido en el artículo 172 del D.L. N° 3.500, de 1980.

Las Entidades de Asesoría Previsional y los Asesores Previsionales responderán hasta de la culpa leve en el cumplimiento de las funciones derivadas de las asesorías previsionales que otorguen a los afiliados o a sus beneficiarios y estarán obligadas a indemnizar los perjuicios por el daño que ocasionen. Lo anterior, no obsta a las sanciones administrativas que asimismo pudiere corresponderles.

Por las Entidades de Asesoría Previsional responderán, además, sus socios, accionistas y administradores, civil, administrativa y penalmente, a menos que constare su falta de participación o su oposición al hecho constitutivo de infracción o incumplimiento.

**1. Obligaciones de las Entidades de Asesoría Previsional y de los Asesores Previsionales**

a) Informar, asesorar y orientar al afiliado o sus beneficiarios, según corresponda, considerando de manera integral todos los aspectos que digan relación con su situación particular y que fueren necesarias para que adopten decisiones informadas durante el período de acumulación de sus fondos previsionales o en el momento de pensionarse. Sobre el particular, se puede distinguir:

i. Durante la vida activa, dependiendo de la situación que se trate, deberá a lo menos informar al afiliado lo siguiente:

- En el caso de elección de Tipo de Fondo, a lo menos, la rentabilidad histórica y el nivel de riesgo de cada uno de ellos.

- En el caso de elección de AFP, a lo menos, rentabilidad histórica, costos e indicadores de servicios de cada una de las Administradoras que se encuentren operando.

ii. Al momento de Pensionarse deberá a lo menos contemplar lo siguiente:

- Los procedimientos y funcionamiento del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión, enviar y transmitir las consultas de montos de pensión requeridas por los consultantes y asistirle en todas las gestiones que corresponda efectuar una vez evacuadas las ofertas de pensión por el Sistema, ya sea en casos de aceptación de alguna de las ofertas contenidas en el Certificado de Ofertas, la cotización y aceptación de ofertas externas en caso de negociación directa con alguna compañía de seguros, la participación en el sistema de remate electrónico de pensión, el ingreso dentro de los plazos correspondientes de una nueva consulta en el Sistema, o bien la posibilidad de desistirse de contratar conforme a las ofertas recibidas.

- Al efecto, el asesor deberá dar estricto cumplimiento a las disposiciones que regulan el funcionamiento de dicho Sistema, contenidas en el Título II del Libro III y en la Norma de Carácter General N° 218 de la Comisión para el Mercado Financiero y sus modificaciones, o la que la reemplace.

- El asesor sólo podrá ingresar una "Solicitud de Oferta" de pensión que haya sido previamente suscrita personalmente por el consultante o su representante, en presencia del asesor, y si éste fuera

persona jurídica, de la persona habilitada de la entidad asesora previsional respectiva, no pudiéndose delegar la suscripción del formulario en persona diversa ni admitirse la firma de dicho documento cuando ésta se hubiera otorgado en ausencia del funcionario habilitado del asesor, salvo en cuanto ésta hubiera sido autorizada en forma previa por Notario Público.

- En caso que el afiliado o sus beneficiarios cumplan los requisitos para pensionarse, o se trate de un pensionado bajo la modalidad de retiro programado, la asesoría deberá incluir especialmente la forma de hacer efectiva su pensión según las modalidades previstas en el artículo 61 del D.L. N° 3.500, de 1980, sus características y demás beneficios a que pudieren acceder según el caso, con una estimación de sus montos, excepto que se haya ingresado una solicitud de oferta en SCOMP, en cuyo caso no podrá efectuarse estimación de monto.

- La situación previsional, previa verificación y análisis, del pensionable y de sus beneficiarios legales. El asesor deberá obtener de éstos su declaración acerca de la existencia o no de beneficiarios legales y la entrega de certificados que respalden tal declaración, o tramitar su obtención a requerimiento de los interesados, advirtiéndoles de las conductas que se encuentran sancionadas conforme al artículo 13 del D.L. 3.500, de 1980.

- En caso de que el solicitante cumpliera con los requisitos legales para obtener pensión de invalidez, el Asesor deberá informarle del derecho que le asiste para acceder a dicha pensión con la misma compañía de seguros obligada a efectuar el pago del aporte adicional en conformidad al artículo 60 del D.L. N° 3.500, de 1980, aun cuando ésta no hubiera presentado una oferta de pensión, e informarle el plazo del cual dispone para ejercer dicha opción.

b) Resguardar la privacidad de la información que manejen de sus clientes, teniendo presente lo estipulado en la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada.

c) Informar a sus clientes el monto de honorarios o de comisión que cobrará por la asesoría a efectuar, no pudiendo estos exceder del máximo establecido en el artículo 179 del D.L. N° 3.500, de 1980, en caso de ser financiados con recursos previsionales, ni de lo estipulado en el contrato respectivo.

El pago de asesorías para la tramitación de la solicitud de beneficios como enfermo terminal, no podrá realizarse con cargo al saldo del afiliado, debiendo por tanto el afiliado, en caso de contratar el servicio de asesoría previsional, pagar directamente los honorarios.

Cabe señalar que los honorarios o comisión se cobrarán en términos brutos, es decir, este monto deberá incluir el impuesto al que estén obligadas las Entidades de Asesoría Previsional o los Asesores Previsionales, si corresponde.

d) Adoptar todos los resguardos necesarios para que, en las actividades de asesoría de sus dependientes, la información que entreguen a los afiliados u otros interesados sea absolutamente ajustada a las disposiciones legales e instrucciones vigentes.

## **2. Prohibiciones e Inhabilidades**

a) Los socios, accionistas, administradores y representantes legales de una Entidad de Asesoría Previsional y sus dependientes que cumplan funciones de asesoría previsional, así como las personas naturales inscritas en el Registro, no podrán otorgar, bajo ninguna circunstancia, a los afiliados o sus beneficiarios otros incentivos o beneficios diferentes a los propios de la asesoría, sea en forma directa o indirecta, ni aún a título gratuito o de cualquier otro modo. Se entenderá por ofrecimiento y otorgamiento indirecto de incentivos, aquellos beneficios, servicios, regalos o formas de créditos efectuados por las personas relacionadas con el asesor o la entidad o por quien facilita las dependencias en que desarrolla sus funciones, inclusive si se tratare de personas naturales.

b) Los Asesores Previsionales y las Entidades de Asesoría Previsional no podrán:

i. Delegar, o permitir la actuación de personas no autorizadas para operar como Asesor Previsional en todas las gestiones que corresponden ser asumidas por las personas autorizadas conforme a lo señalado en este Título.

ii. Asumir frente a las partes, como Asesor Previsional, obligaciones o responsabilidades no autorizadas por la ley o por esta norma.

iii. Impedir u obstaculizar, mediante actos o contratos o en cualquier otra forma, el derecho del afiliado o sus beneficiarios legales, en su caso, a la libre opción de la modalidad de pensión, la Compañía de Seguros o la Administradora de Fondos de Pensiones, entre otros.

iv. Percibir por parte de las Compañías de Seguros de Vida remuneraciones variables, honorarios, bonos, premios o pagos distintos a los establecidos en el artículo 179 del D.L. N° 3.500, por concepto de la asesoría, sean ellos en dinero o especies, que excedan el monto de la comisión por asesoría o que tengan por objeto financiar los gastos en que se deba incurrir para su cometido.

v. Condicionarse la entrega de la asesoría, a la contratación de otro producto o servicio que entreguen.

vi. Efectuar cobros no establecidos en el contrato de asesoría previsional o por causa del término de éste, debiendo respetar la libertad del afiliado, beneficiario o pensionado de terminar el contrato con el asesor en cualquier momento.

vii. Para efectos de lo establecido en el artículo 177 del D.L. N° 3.500 de 1980, será considerada infracción grave a la ley, la entrega, por cualquier medio, de toda información falsa o tendenciosa, empleada para promocionar o publicitar los servicios de la Entidad de Asesoría Previsional o del asesor Previsional, y que hubiera inducido a error o equívocos al público respecto de las características, condiciones o naturaleza del servicio prestado o respecto de los fines y fundamentos del sistema de pensiones.

No podrán ser socios, accionistas, administradores, dependientes que desempeñen la función de asesoría previsional, representantes legales de una Entidad de Asesoría Previsional o Asesores Previsionales, las personas que se encuentren en cualquiera de las situaciones siguientes:

- a) Los acusados o condenados por delito que merezca pena aflictiva;
- b) Los que tengan la calidad de deudor en un procedimiento concursal de liquidación y quienes tengan prohibición de comerciar, y
- c) Las personas sancionadas con la revocación de su inscripción en alguno de los registros que lleven o regulen la Superintendencia de Pensiones y la Comisión para el Mercado Financiero, o los que hayan sido administradores, directores o representantes legales de una persona jurídica sancionada de igual manera, a no ser que hayan salvado su responsabilidad en la forma que prescribe la ley.

No podrán ser Asesores Previsionales, ni directores, socios, accionistas, ejecutivos principales, gerentes, apoderados o dependientes de una sociedad de Asesoría Previsional, quienes sean directores, socios, accionistas, ejecutivos principales, gerentes, apoderados o dependientes de una:

- a) Administradora de Fondos de Pensiones
- b) Aseguradora
- c) Reaseguradora
- d) Liquidadora de siniestros
- e) Entidad que forme parte del grupo empresarial de alguna de las sociedades indicadas en las letras precedentes.

### **3. Contrato de Asesoría Previsional**

Conforme a lo dispuesto en el artículo 178 del D.L. N° 3.500, para los efectos de prestarse la asesoría previsional debe celebrarse un contrato de prestación de servicios entre el Asesor Previsional o la Entidad de Asesoría Previsional y el afiliado o sus beneficiarios, según corresponda, el que establezca los derechos y obligaciones de ambas partes. El contenido mínimo de este Contrato deberá ajustarse a lo dispuesto en los Anexos N°s. 1 y 2 de la presente Letra, según se trate de la contratación de una asesoría en la vida activa del afiliado, o una al momento de pensionarse el afiliado o sus beneficiarios, según corresponda. Además, deberá estar escrito de modo claramente legible, con un tamaño de letra no inferior a 2,5 milímetros y en idioma español.

Se deberá suscribir un contrato de asesoría previsional por cada trámite específico. En ningún caso el contrato utilizado para un trámite de pensión se hará extensivo a un Cambio de Modalidad de Pensión, debiendo para esta última gestión suscribirse un nuevo contrato.

En todo caso, la contratación de una Asesoría Previsional tendrá el carácter de voluntaria para el afiliado o sus beneficiarios, según corresponda, y en ningún caso podrá comprender la obligación de aquéllos, de acoger la recomendación que les fuere proporcionada por el Asesor Previsional o por la Entidad de Asesoría Previsional, la que deberá ser entregada por medios auditables, es decir, medios verificables para eventuales fiscalizaciones efectuadas por la Superintendencia de Pensiones.

El contrato deberá encontrarse suscrito, previo al ingreso de una Solicitud de Ofertas al Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensiones, por parte del Asesor o la Entidad de Asesoría Previsional.

#### **4. Asesoría en dependencias de Terceros**

Los Asesores Previsionales o las Entidades de Asesoría Previsional que presten servicios en dependencias de terceros, deberán mantener una estricta independencia de su función, evitando la confusión de su gestión con el negocio o servicio que preste la entidad en cuyas dependencias se realiza la asesoría. Conforme a la independencia exigida en el D.L. N° 3.500, de 1980, para los Asesores Previsionales y para las Entidades de Asesoría Previsional, los servicios de asesoría no podrán prestarse en dependencias de compañías de seguros, ni de una administradora de fondos de pensiones.

En el ejercicio de sus funciones, corresponderá a los Asesores Previsionales y a las Entidades de Asesoría Previsional, efectuar la entrega de información y asesoría a los afiliados y participar en el Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión, con absoluta prescindencia de participación y gestión alguna de personas ajenas y no autorizadas para ejercer la labor de asesoría establecida en el D.L. N° 3.500, de 1980.

#### **5. Promoción, publicidad y oferta de servicios de asesoría**

En la oferta, promoción y publicidad de los servicios de asesoría previsional, el Asesor y las Entidades de Asesoría Previsional deberán velar por el derecho del afiliado para decidir libremente sobre la contratación de los servicios de asesoría y la elección del asesor. La contratación de los servicios de asesoría no podrá estar condicionada, en caso alguno, a la contratación de productos o servicios de un tercero, ni al otorgamiento de cualquier prestación o beneficio por parte del Asesor y las Entidades de Asesoría Previsional distintos de aquellos que constituyen la asesoría contratada.

Los Asesores y las Entidades de Asesoría Previsional deberán velar porque toda publicidad e información que entreguen no induzca a interpretaciones inexactas sobre la realidad de aquéllos, ni acerca de los servicios que les corresponde entregar, de acuerdo a la ley y la normativa vigente. La publicidad deberá ajustarse en todo momento a la verdad. No serán aceptables expresiones que directa o indirectamente, o en forma deliberada o no, produzcan ambigüedad en cuanto al contenido del mensaje publicitado.

Cualquier referencia que se haga en la publicidad al costo de la asesoría previsional debe referirse al honorario vigente cobrado por el asesor en conformidad a la legislación.

Las Entidades de Asesoría Previsional y los Asesores Previsionales deberán remitir a la Superintendencia de Pensiones un ejemplar de toda publicación o inserción que efectúen con propósitos publicitarios en sitios web, redes sociales, diarios, periódicos y revistas. El envío deberá hacerse a más tardar el día hábil siguiente a la fecha de publicación, difusión o inserción en algunos de esos medios.

#### **6. Asesoría Previsional a través de un Sitio Web**

a) Las Entidades de Asesoría Previsional y los Asesores Previsionales podrán otorgar sus servicios a través de un Sitio Web, mediante el cual se podrá llevar a cabo la recepción de solicitudes, suscripción del contrato de asesoría, entrega de informes de asesoría, como asimismo, consultas y respuestas entre el asesor o la entidad asesora con los afiliados y público en general. Éste no podrá contener ningún tipo de publicidad ni vínculo que transfiera al usuario directa o indirectamente a otro sitio, ni a algún sitio relacionado a otra persona natural o jurídica, a través de la cual puedan obtener beneficios distintos de los de la asesoría previsional establecida en el D.L. N° 3.500, de 1980.

b) El asesor o la entidad asesora deberá asegurar que el diseño del Sitio Web no produzca confusión en los afiliados, debiendo mantener permanentemente su propia imagen y autonomía. El Sitio Web no podrá hacer publicidad a una Administradora de Fondos de Pensiones, Compañía de Seguros

o Instituciones Autorizadas para Ahorro Previsional Voluntario específica. De igual forma, el Sitio Web no podrá ofrecer ningún producto o beneficio distinto a los de una asesoría previsional, ni aun a título gratuito.

c) El Sitio Web deberá contener en forma clara y en un lugar visible para el usuario, la identificación del asesor o entidad asesora propietaria y su(s) representante(s) legal(es), su número de inscripción en el Registro de Asesores y la circunstancia de haber contratado una garantía para responder del correcto y cabal cumplimiento de todas las obligaciones emanadas de su actividad y, especialmente, de los perjuicios que puedan ocasionar a los afiliados o beneficiarios que contraten sus servicios de asesoría previsional. Además, el Sitio Web deberá contener la normativa vigente que regula las asesorías previsionales.

d) El Sitio Web podrá permitir la suscripción del contrato de asesoría en línea; para tal efecto deberá contener una opción que permita al afiliado o beneficiario de pensión de sobrevivencia aceptarlo en forma explícita, operación que deberá tener un respaldo auditable en los sistemas de información que soporten las transacciones que se realicen en el sitio. Cuando se celebre un contrato, éste deberá desplegarse en pantalla, de forma tal que permita la impresión o archivo por el afiliado contratante.

e) Cada vez que el usuario efectúe un requerimiento, el sitio deberá poner a su disposición en forma inmediata un mensaje de aceptación de la operación, debiendo registrarse la fecha de ésta. En caso de rechazo, deberá indicar inmediatamente al usuario la causa que lo origina y que tal circunstancia impide que su solicitud sea atendida.

f) Para realizar cualquier operación en el sitio, los usuarios deberán contar con mecanismos de seguridad, tales como, clave de acceso. En este último caso, el sitio debe contar con las facilidades para que los afiliados creen su propia clave de acceso y contar con medios que garanticen la confidencialidad de ésta, estando absolutamente prohibida su difusión, copia y distribución.

g) Con el objeto de acreditar la autenticidad del Sitio Web, éste deberá tener un certificado de sitio web seguro, otorgado y emitido por una entidad certificadora nacional o internacional, constituida legalmente en Chile o en el extranjero. El certificado deberá cumplir con los estándares nacionales e internacionales de encriptación que garanticen la integridad y confidencialidad de las transferencias electrónicas de información. El sitio deberá estar diseñado de manera tal que el usuario pueda verificar estas condiciones antes de comenzar a operar en él.

h) Respecto de la implementación y operaciones que se realizan en el Sitio Web, el asesor deberá incorporar procedimientos de control que garanticen, a lo menos, lo siguiente:

i. Que las operaciones se realizan en un ambiente seguro.

ii. Transmitir la información encriptada para resguardar su confidencialidad.

iii. Llevar un registro de las operaciones realizadas.

iv. Garantizar que el funcionamiento del sitio sea compatible con la normativa que regula las asesorías previsionales.

v. Disponer de respaldos, en medios inalterables, por un período de cinco años a lo menos, que permitan establecer fehacientemente el hecho de haberse efectuado determinadas transacciones u operaciones. Además, se deberá mantener un registro de control auditable del funcionamiento del sitio.

vi. En el caso que el sitio contemple pagos electrónicos, deberá contar con mecanismos que otorguen seguridad a dichos pagos y permitan su verificación.

**Nota de actualización: Este Capítulo fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 285, de fecha 30 de junio de 2021.**