



SE EXIGIRÁ UN PLAN ANUAL A CADA ADMINISTRADORA, CON METAS CONCRETAS Y CUANTIFICABLES

Superintendencia de Pensiones pone en consulta norma que eleva exigencia en materia de servicios de las AFP

La nueva normativa establece que cada administradora deberá definir una estrategia de servicio con un enfoque de segmentación y asesoría para las distintas etapas del ciclo de vida, lo que requerirá una mejor entrega de información, asesoría previsional y gestión de trámites y requerimientos, entre otras actividades.

Se establece que las administradoras deberán otorgar un servicio prioritario y diferenciado para afiliados con problemas de movilidad, considerando la atención domiciliaria para aquellas personas de edad avanzada.

Para garantizar que afiliadas y afiliados reciban una atención personalizada y de calidad según sus características, a la red de servicios online vigente por parte de cada administradora se suman dos nuevos servicios obligatorios: (i) el retiro de ahorro voluntario y (ii) la solicitud de obtención de pensión y beneficios.

Santiago, 09/12/2019.-

La Superintendencia de Pensiones (SP) puso hoy en consulta pública un nuevo proyecto de norma de carácter general que aumenta las exigencias en materia de los servicios que entregan las administradoras de fondos de pensiones (AFP), estableciendo nuevas directrices centradas en las necesidades de los usuarios del sistema en consideración a su etapa del ciclo de vida previsional y en las dificultades de acceso a los servicios.

Para eso, cada administradora deberá definir una estrategia de servicio con un enfoque de segmentación y asesoría para las distintas etapas del ciclo de vida, lo que requerirá una mejor entrega de información, asesoría previsional y gestión de trámites y requerimientos, entre otras actividades.

En línea con lo anterior se establece que las administradoras deberán otorgar un servicio prioritario y diferenciado para afiliados con problemas de movilidad, considerando la atención domiciliaria para aquellas personas de edad avanzada.

Dado que el objetivo es garantizar que afiliadas y afiliados reciban una atención personalizada y de calidad según sus características, a la red de servicios online vigente por parte de cada administradora se suman dos nuevos servicios obligatorios: (i) el retiro de ahorro voluntario y (ii) la solicitud de obtención de pensión y beneficios.

La nueva norma también incorpora el concepto de la omnicanalidad en la provisión de servicios, que requerirá que la administradora cuente con sistemas que provean información homogénea y actualizada de sus afiliados y usuarios del sistema en todos sus canales de servicio, permitiéndoles conocer acerca del estado de los requerimientos que han efectuado por cualquiera de ellos y tener continuidad por todos los canales de atención.

Lo anterior deberá estar contenido en una Política de Servicios aprobada y controlada por el directorio de cada administradora. Esto se complementa, además, con la exigencia de un plan anual de servicios, con metas concretas y cuantificables para cada gestora.

Otro requisito es que las AFP deberán generar mensajes e informaciones hacia el público basados en el uso de un lenguaje claro y comprensible, con enfoque en la asesoría más que en la comercialización. Las administradoras también deberán implementar programas de educación previsional continua.

El proyecto de norma de carácter general introduce nuevos requerimientos como también perfeccionamientos al Título III del Libro V del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones respecto de la calidad de los servicios provistos por parte de las AFP. El proyecto de norma recibirá comentarios hasta el lunes 13 de enero de 2020.

Contacto de Prensa

Unidad de Comunicaciones y
Educación Previsional SP
comunicaciones@spensiones.cl

22-7530120
