OFICIO ORDINARIO N° 5604

Santiago, 16 de Marzo de 2020

MATERIA

Instruye medidas respecto de los pagos de pensiones en forma presencial.

IDENTIFICACIÓN INTERNA: **OF-PYS-20-309**

DESTINOS

Todas las Administradoras (AFP)

OSVALDO MACÍAS MUÑOZ
SUPERINTENDENTE DE PENSIONES

70147020

Verifique documento en **https://www.spensiones.cl/apps/certificados/vOficio.php**

OFICIO ORDINARIO

ANT.: Fase 4 COVID 19.

MAT.: Instruye medidas respecto de los pagos de pensiones en forma presencial.

DE : SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES
A : SEÑOR GERENTE GENERAL A.F.P.

1. Como es de su conocimiento, el país se encuentra en la cuarta fase del COVID 19. Dado que los adultos mayores son la población de mayor riesgo, se instruye la implementación de las siguientes medidas respecto de los pagos de pensión presenciales **a contar del mes de abril y mientras dure el período de esta contingencia**.

2. Para aquellos receptores de pensión presencial sin mandatario se deberá:

   a) Traspasar a pago mediante cuenta Rut a quienes tengan activa esta cuenta. Lo anterior, **previo aviso** al receptor de pago del cambio de modalidad, a través de un medio comprobable.

   b) Solicitar a BancoEstado la emisión masiva de cuentas Rut para traspasar a esta modalidad a quienes no tengan este medio de pago. Lo anterior, también **previo aviso** al receptor de pago del cambio de modalidad, a través de un medio comprobable.

      También podrá utilizarse la modalidad de cuenta vista en convenio entre la AFP y otras entidades bancarias.

   c) Extender hasta el mes de octubre de 2020, el período de vigencia de los mandatos otorgados para el cobro de la pensión, cuyo vencimiento se presente en el mes de marzo del presente año, o en los meses siguientes hasta que dure esta contingencia. Lo anterior, previa comunicación con el mandante, a través de un medio comprobable.

   d) Para los receptores de pago de pensión de 70 o más años de edad, evaluar la realización del pago de la pensión en su domicilio.

3. Disponer de mecanismos que faciliten el otorgamiento de mandato para el cobro de pensiones, en el Sitio Web y Call Center, utilizando medidas de autentificación en base al uso de preguntas y grabaciones en el caso de Call Center.

4. Las medidas implementadas deberán difundirse de inmediato a través de distintos medios de comunicación masiva, como por ejemplo, página web de la AFP, redes sociales, mensajes radiales, afiches en sus agencias y otros.

5. Estas medidas también deberán ser aplicadas a los nuevos pagos de pensión que se produzcan a la fecha del presente Oficio, independientemente de la fecha en que se haya suscrito la correspondiente solicitud de pensión.

6. Comunicar a esta Superintendencia la implementación de estas medidas y en el caso de la señalada en la letra d) del número 2 anterior, su factibilidad.

7. Lo anterior, a más tardar dentro de los tres días hábiles siguientes de la fecha de notificación del presente Oficio.

Saluda atentamente a usted,

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

ECA/AAB/CTI
Distribución:
- Sr. Gerente General A.F.P.
- Intendencia de Fiscalización
- Sra. Jefa de División Atención y Servicios al Usuario
- Sra. Jefa de División Prestaciones y Seguros
- Oficina de Partes