

Libro V, Título III, Letra D. Operaciones a través del Sitio Web

Capítulo I: Traspasos por Internet

1. El afiliado o trabajador que decida traspasar sus cuentas personales desde una Administradora a otra de su elección, podrá suscribir en la Administradora de destino, un traspaso electrónico que contenga toda la información necesaria para validar el traspaso total o parcial del saldo de la o las cuentas a traspasar, ya sea con o sin asistencia de un agente de ventas. Sin perjuicio de lo anterior, la cuenta de capitalización individual de cotizaciones obligatorias, la cuenta de capitalización individual de afiliado voluntario y la cuenta de ahorro de indemnización se deberán traspasar conjuntamente y por el total del saldo, de acuerdo a lo establecido en la Letra A, del Título III sobre Administración de Cuentas Personales, del Libro I.

Se podrán incluir en el traspaso electrónico una o más de las cuentas personales, independientemente de la Administradora en que se encuentren abiertas, esto es: cuenta de capitalización individual de cotizaciones obligatorias o de afiliado voluntario, cuenta de cotizaciones voluntarias, cuenta de depósitos convenidos, cuenta de ahorro previsional voluntario colectivo, cuenta de ahorro voluntario y cuenta de ahorro de indemnización.

2. La Administradora deberá implementar mecanismos de autenticación remota que permitan a los afiliados o usuarios solicitar en línea el traspaso electrónico de sus saldos, debiendo siempre considerar al menos dos factores de autenticación. Los mecanismos no requerirán de enrolamiento previo en la Administradora y deberán ser reconocidos por todas las Administradora del Sistema como válidos para efectos de los traspasos.

Uno de los mecanismos de autenticación implementados puede ser la ClaveÚnica emitida por el Servicio de Registro Civil e Identificación.

El o los mecanismos de autenticación remota a ser implementados deberán ser presentados previamente a la Superintendencia para su autorización, indicando los estándares de falsos positivos y de falsos negativos de dicho mecanismo, los que deberán estar auditados por una entidad independiente. Autorizado el mecanismo por la Superintendencia deberá ser reconocido por todas las Administradoras. Lo anterior, no aplica a la ClaveÚnica, señalada en el párrafo anterior.

Si la Administradora decide adoptar para el traspaso electrónico cualquier otro de los mecanismos de autenticación remota definidos en el Capítulo IV. Mecanismos de Autenticación, de la Letra A Proceso de Servicio de las Administradoras de Fondos de Pensiones, del presente Título, deberá igualmente remitir a la Superintendencia un detalle técnico del mecanismo a implementar y el procedimiento a través del cual se hará efectivo para que esta Superintendencia lo autorice.

En caso de que un agente de ventas o un representante de la AFP participe de un traspaso electrónico de saldos, deberá autenticarse en línea, mediante un mecanismo de identificación biométrica, debiendo además validarse su calidad de agente de ventas vigente.

Nota de actualización: Este número fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 311, de fecha 4 de julio de 2023.

3. La Administradora podrá implementar procedimientos de venta remota asistida por un agente de venta o representante de la AFP, previa autorización de esta Superintendencia. Dichos procedimientos deberán considerar, a lo menos, lo siguiente:

a) Para la autenticación del afiliado o usuario queda prohibido utilizar la Clave de Seguridad o la Clave de Traspaso.

b) Solo se podrán implementar el o los mecanismos de autenticación autorizados por esta Superintendencia.

c) El afiliado o usuario y el agente de venta o representante de la AFP, deberán autenticarse antes de empezar la transacción de traspaso. Una vez que ambos se hayan autenticado y validado, se podrá continuar con el proceso de traspaso electrónico. Para efectos de control se deberán registrar

las conexiones IP del vendedor y del afiliado. La AFP deberá establecer mecanismos de control que permitan verificar esta condición para todas las solicitudes de traspaso que se perfeccionen a través de este procedimiento.

d) Antes de finalizar el traspaso se deberá presentar al afiliado un resumen con las condiciones del traspaso, de tal forma que de manera explícita reconozca sus decisiones y acepte la transacción, confirmando las cuentas personales a traspasar y los tipos de Fondos de destino seleccionados. Se deberá dejar evidencia de la confirmación del traspaso.

e) El traspaso deberá ser realizado completamente en línea, de la misma forma en que se realiza el traspaso electrónico definido en el presente capítulo, el cual se podrá efectuar a través de la web o aplicaciones desarrolladas para este fin, con las validaciones que correspondan a esta operación, de manera que el trabajador reciba el resultado final de su solicitud de traspaso durante la transacción.

f) La transacción deberá quedar identificada en la plataforma de la aplicación informática que permite el traspaso electrónico definido en el presente Capítulo, como un traspaso web asistido, asimismo deberá quedar identificado el mecanismo de autenticación y el agente de venta o representante de la AFP que participó en la referida transacción.

Nota de actualización: Este número fue agregado por la Norma de Carácter General N° 311, de fecha 4 de julio de 2023.

4. La Administradora debe reforzar los controles preventivos, con el objetivo de mitigar los riesgos de suplantación de identidad u otras irregularidades que pudieran afectar a los trabajadores debido a la actuación de los agentes de venta o representantes de la AFP. La Gerencia de Riesgos y el Contralor de la Gestión Comercial, deberán participar de la identificación de los riesgos y de la emisión de un procedimiento de controles específicos para los procedimientos de venta remota asistida que se implementen. Dicho procedimiento deberá encontrarse aprobado y en vigencia antes de la entrada en funcionamiento de tales procedimientos de venta.

Nota de actualización: Este número fue agregado por la Norma de Carácter General N° 311, de fecha 4 de julio de 2023, pasando los actuales números 3. al 12. a ser los números 5. al 14., respectivamente.

5. Luego de autenticado el afiliado o trabajador, la Administradora de destino deberá solicitar a las restantes Administradoras la información que el afiliado o trabajador mantenga en el Sistema de Pensiones. Conjuntamente con la información relativa a las cuentas personales, la Administradora de origen deberá proveer en línea a la Administradora de destino los antecedentes personales y del empleador, cuando corresponda, necesarios para efectuar el traspaso electrónico.

La o las Administradoras de origen deberán informar a la Administradora de destino si alguna cuenta personal presenta impedimento para ser traspasada y, en tal caso, deberá indicar la o las causas del impedimento, lo que será informado al afiliado o trabajador por la Administradora de destino en el momento en que realiza la transacción. Sólo se podrá impedir el traspaso electrónico en base a las validaciones lógicas que deben efectuar las Administradoras para perfeccionar la operación. En todo caso, la o las Administradora de origen no podrán impedir el traspaso de aquellas cuentas que no presenten inconvenientes.

Recibida la información, Administradora de destino deberá presentarla al afiliado o trabajador y ofrecerle la posibilidad de traspasar todas las cuentas personales que mantiene en el Sistema de Pensiones, sólo algunas o un porcentaje de los saldos cuando corresponda. Además, con el objeto de que el afiliado o trabajador tome una decisión informada, se deberá desplegar la siguiente información:

a) Las comisiones que cobran las Administradoras para todas las cuentas personales.

b) Un cuadro que contenga la rentabilidad real de los últimos 36 meses de todos los Fondos de Pensiones, obtenida por todas las Administradoras. Dicho cuadro deberá ser elaborado con la última información obtenida del informe mensual "Inversiones y rentabilidad de los Fondos de Pensiones", publicado en el sitio web de la Superintendencia de Pensiones.

c) Una leyenda que indique: "Infórmese sobre la calidad de servicio de las AFP en la herramienta Infórmate y Decide, disponible en la página web de la Superintendencia de Pensiones", agregando un vínculo a la citada herramienta.

Nota de actualización: Este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 311, de fecha 4 de julio de 2023.

6. Las Administradoras serán responsables de definir y establecer procedimientos necesarios que permitan dar respuesta inmediata a solicitudes de información que efectúe la Administradora de destino.

7. Si el afiliado o trabajador opta por traspasar todas sus cuentas personales, en las mismas condiciones en las que se encuentran en la o las Administradora de origen, bastará con la confirmación del traspaso electrónico. En caso que el afiliado mantenga saldos asignados a dos Fondos por aplicación del traspaso parcial de saldos establecido en el artículo 23 del decreto ley N° 3.500, de 1980, se mantendrán en la Administradora de destino los Fondos y las proporciones informadas por la Administradora de origen.

Cuando el afiliado o trabajador mantenga saldos de alguna de las cuentas a traspasar en más de dos Fondos, en dos o más Administradoras, deberá definir cómo se distribuirán los saldos de sus cuentas personales en la Administradora de destino.

8. Si el afiliado o trabajador desea traspasar sólo algunas de sus cuentas personales, un porcentaje del saldo de una o más cuentas, modificar las condiciones de éstas (por ejemplo cambiar el Tipo de Fondo de destino) u otorgar o revocar el mandato de cobranza de los depósitos de ahorro, deberá confirmar la o las cuentas, los Tipos de Fondos de destino, el porcentaje del saldo a traspasar y el otorgamiento o revocación del mandato, según corresponda.

El afiliado o trabajador que traspasa la cuenta de ahorro voluntario, podrá suscribir un mandato de cobranza de los depósitos de ahorro en la Administradora de destino. Este mandato puede otorgarse independientemente de que el afiliado o trabajador mantenga o no su cuenta de capitalización individual de cotizaciones obligatorias en la respectiva Administradora.

La Administradora de destino será responsable de validar que no existan prohibiciones para efectos de la selección de Fondos.

9. La Administradora de destino deberá dar la posibilidad al afiliado o trabajador de modificar o complementar sus antecedentes de contacto y los del empleador, confirmándolos en el momento en que realiza la transacción.

10. La Administradora de destino que deba abrir una cuenta de ahorro voluntario producto del traspaso electrónico, deberá tomar contacto con el afiliado o trabajador con el objeto de dar cumplimiento a la normativa referida al necesario conocimiento del afiliado o ahorrante, contenida en el capítulo II, del Título XVI, del Libro V de este Compendio.

11. Confirmado el traspaso electrónico, la Administradora de destino deberá poner a disposición del afiliado o trabajador un comprobante de la transacción, como respaldo final de las operaciones realizadas, el que será además remitido a su correo electrónico. En dicho comprobante se deberá indicar que la solicitud de traspaso ha sido aceptada, incluyendo a lo menos lo siguiente:

a) Fecha de suscripción del traspaso. b) Administradora de origen. c) Identificación de cada una de las cuentas traspasadas, indicando además, los Fondos de origen, de destino y los porcentajes de los saldos a traspasar. d) Fecha en que se materializará el traspaso solicitado, teniendo en consideración la metodología de traspaso que corresponde aplicar a las cuentas personales involucradas en la operación. e) Suscripción o revocación del mandato de cobranza de los depósitos de la cuenta de ahorro voluntario.

Respecto del trabajador independiente y del afiliado voluntario que suscribió un traspaso electrónico de su cuenta obligatoria, el comprobante indicará además que el primer mes en que podrá comenzar a pagar las cotizaciones en la Administradora de destino, será el mes subsiguiente al de la suscripción.

El comprobante de la transacción antes mencionado reemplazará el envío de la carta aviso que debe remitir la Administradora de destino, de acuerdo a lo establecido en la normativa de traspasos entre Administradora, a que se refiere la Letra A del Título III del Libro I.

Nota de actualización: Este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 311, de fecha 4 de julio de 2023.

12. El traspaso se notificará en línea a la o las respectivas Administradora de origen, con su correspondiente fecha de suscripción, que corresponderá a la fecha de confirmación. La notificación a la o las Administradora de origen deberá contar con la información suficiente para materializar el traspaso solicitado por el afiliado o trabajador.

Las cuentas cuyo traspaso electrónico hubiere sido confirmado, deberán ser bloqueadas por la o las Administradora de origen, en la misma fecha en que hubiese correspondido efectuar ésta operación, de tratarse de una Orden de Traspaso Irrevocable.

Para efectos de la materialización de los traspasos electrónicos de cuentas obligatorias, las Administradoras deberán ceñirse a las normas que regulan el canje de traspasos. A su vez, cuando el traspaso involucre la cuenta de capitalización individual de cotizaciones voluntarias, la cuenta de capitalización de depósitos convenidos, la cuenta de ahorro voluntario o la cuenta de ahorro previsional voluntario colectivo, el traspaso de fondos de estas cuentas deberá materializarse el cuarto día hábil siguiente de la fecha en que el afiliado o trabajador confirme el traspaso electrónico.

Nota de actualización: Este párrafo fue modificado por la Norma de Carácter General N° 327, de fecha 17 de julio de 2024.

En aquellos casos en que el afiliado haya suscrito más de un traspaso, se deberá considerar como válida la primera notificación de traspaso aceptada por la Administradora de origen.

13. Todos los traspasos electrónicos deberán ser respaldados por la Administradora de destino y por la o las Administradoras de origen que autorizaron la transacción. Esto, sin perjuicio de los registros que se deben mantener de todas las transacciones realizadas en canales electrónicos.

Para lo anterior, las Administradoras ingresarán en un registro computacional y por cada cuenta personal informada, al menos la siguiente información: Código de la Administradora de destino y de origen, identificación y Rut del afiliado o trabajador, fecha de suscripción, tipo de cuenta personal, Fondo de origen y destino, tipo de traspaso (canje o traspaso de ahorro voluntario) e impedimento del traspaso, cuando corresponda. Además, este archivo quedará sujeto, en lo que proceda, a las instrucciones impartidas en el Capítulo XXXIII sobre Respaldos del Proceso de Traspasos y comunicaciones de la Letra A del Título III del Libro I.

14. Dentro de los dos días hábiles siguientes a aquél en que se notificó a la o las Administradora de origen el traspaso electrónico, la Administradora de destino deberá dar aviso de este hecho al empleador, si corresponde, de acuerdo con el procedimiento establecido en la Letra A del Título III del Libro I, sobre Administración de Cuentas personales en materia de traspasos. Si la Administradora dispone de la dirección de correo electrónico del empleador, el aviso deberá efectuarse por este medio, dejando constancia de la recepción de la comunicación.

Cuando se trate de un traspaso de la cuenta de capitalización individual de cotizaciones obligatorias, el aviso al empleador indicará que el primer mes en que deberá comenzar a pagar las cotizaciones en la Administradora de destino, será el mes subsiguiente al de la suscripción; asimismo, informará la comisión destinada a la Administradora y la prima del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia.

15. Aquellos beneficiarios de pensión de sobrevivencia que posean un mecanismo de autenticación seguro que les permita efectuar operaciones de movimientos de fondos a través del Sitio Web, por tener la cualidad de ser únicos beneficiarios, y que decidan traspasar las cuentas personales que financian la referida pensión desde una Administradora a otra AFP de su elección, podrán suscribir en la Administradora de destino, un traspaso electrónico que contenga toda la información necesaria para validar el traspaso total del saldo de la o las cuentas a traspasar, ya sea con o sin asistencia de un agente de ventas o representante de la AFP. Para lo anterior, en lo que proceda, le serán aplicables las instrucciones impartidas en los números anteriores.

Nota de actualización: Este número fue agregado por la Norma de Carácter General N° 311, de fecha 4 de julio de 2023 y las instrucciones contenidas en este número entrarán en vigencia el 1 de enero de 2024.

16. La suscripción de un formulario Orden de Traspaso Irrevocable para los afiliados que concurren presencialmente a las oficinas de la Entidad elegida, deberá efectuarse de manera electrónica, para lo cual la Administradora deberá poner a disposición de los referidos afiliados la

aplicación informática que permita suscribir electrónicamente el citado formulario de acuerdo a las instrucciones impartidas en el Capítulo I. Traspasos por Internet, de la Letra D. Operaciones a través del Sitio Web, del Título III Servicios y Publicidad de las Administradoras de Fondos de Pensiones, del Libro V, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones.

Sólo si por razones justificadas, que deberán quedar respaldadas y a disposición de esta Superintendencia en caso de requerirlo, no fuera posible suscribir electrónicamente el formulario, la AFP de destino deberá poner a disposición del trabajador un formulario físico para solicitar el respectivo traspaso. Una vez que se encuentre disponible la aplicación, el referido formulario deberá ser ingresado en dicha aplicación por un representante autorizado de la respectiva AFP de destino, para lo cual el citado representante deberá autenticarse en la aplicación para ingresar el requerido formulario. Respecto de los plazos para la materialización del traspaso, éstos deberán contabilizarse desde la fecha de suscripción del formulario físico. La AFP de destino deberá proporcionar una copia al afiliado del formulario suscrito.

En aquellos casos en que el afiliado concurra presencialmente a una oficina de la AFP de destino y que no desee usar personalmente la referida aplicación, un representante autorizado de la respectiva AFP de destino, debidamente autenticado en la referida aplicación, ingresará en aquella los datos del afiliado en el formulario electrónico, proporcionando a éste el respectivo comprobante del traspaso electrónico.

Nota de actualización: Este número fue agregado por la Norma de Carácter General N° 311, de fecha 4 de julio de 2023.

Nota de Actualización: La Letra D fue agregada por la Norma de Carácter General N° 261, de fecha 30 de marzo de 2020. Este Capítulo fue incorporado en la nueva Letra D.