

Libro III, Título I, Letra D.1 Beneficios por Enfermedad Terminal

Capítulo V. Otras consideraciones

a) Las AFP no podrán cobrar ningún tipo de comisión, en relación con las prestaciones que se determinen para los afiliados y pensionados que accedan a los beneficios como enfermos terminales.

b) El pago de asesorías prestadas para la tramitación de la solicitud de beneficios por enfermedad terminal, no podrá realizarse con cargo al saldo del afiliado, debiendo por tanto el afiliado o el beneficiario de pensión, pagar directamente los honorarios por concepto de servicios de asesoría previsional.

Las Administradoras deberán informar a través de su sitio web que la contratación de asesorías previsionales para la tramitación del beneficio como enfermo terminal o cualquier otra asesoría relacionada con este beneficio, deberá ser pagada directamente por el propio afiliado o beneficiario.

c) Si el afiliado solicitare el retiro del 10% de acuerdo a las leyes 21.248, 21.295 y 21.330, en cualquier etapa del proceso de beneficio como enfermo terminal, deberá priorizarse el pago del retiro del 10% considerando el saldo disponible en la cuenta de capitalización individual. El afiliado retirará de su saldo lo que corresponda de acuerdo a las referidas leyes, no debiendo realizarse recálculo de su renta temporal, la que se pagará hasta que se agote el saldo.

d) Emitidos los nuevos documentos identificatorios a las personas que han cambiado su nombre y sexo registral en virtud de las disposiciones contenidas en la ley N° 21.120 o el cambio de orden de los apellidos de acuerdo a la Ley N° 21.334, deberán presumirse practicadas las modificaciones y subinscripciones que ordenan dichas leyes, por lo que estas personas podrán solicitar los beneficios como enfermo terminal o efectuar cualquier trámite personal en las AFP, exhibiendo su nueva cédula de identidad, sin que sea procedente requerir la presentación de los documentos de identidad originales.

e) Respecto de los pagos de las prestaciones, que se efectúen por medio de un vale vista, la Administradora deberá informar al afiliado o beneficiario el nombre del banco y agencia en que aquél se encontrará disponible, además de indicar que si el vale vista no es cobrado en un plazo de 90 días, el monto del beneficio será devuelto a su cuenta de capitalización individual. La información relativa a la disponibilidad del vale vista deberá ser reiterada a los 30 días de emitido éste, de no haber sido cobrado. Las notificaciones antes mencionadas deberán ser enviadas al correo electrónico y teléfono celular que posea la AFP, que estén registrados previamente en la base de datos, además de los registrados en la respectiva solicitud de acceso a los beneficios. En caso de no contar con los datos de correo electrónico o celular, deberán enviarse al domicilio del afiliado mediante carta certificada.

f) Las Administradoras a través de sus distintos canales de atención deberán disponer de información para los afiliados y pensionados respecto del estado de su solicitud de beneficios como enfermo terminal, informando de forma clara y precisa sobre las distintas etapas y situaciones del proceso (recepción de la solicitud, validación, aceptación-rechazo, causas del rechazo y fecha de pago), así como respecto del estado de los reclamos que puedan presentarse. Adicionalmente, durante el proceso de certificación de la calidad de enfermo terminal, las Administradoras podrán establecer un link al sitio Web de la Superintendencia, el que dispondrá de un apartado para que el afiliado consulte sobre el trámite en los Consejos.

g) En el caso de rechazos de pago de los beneficios derivados de validaciones efectuadas con o por las instituciones financieras, se deberá comunicar clara, detallada y oportunamente la información a los afiliados y pensionados sobre el impedimento, con el objeto que aquellos puedan efectuar las correcciones pertinentes o soliciten un medio de pago alternativo a los que hubieren solicitado.

h) En materia de gestión de reclamos, las Administradoras deberán registrar todos los reclamos asociados a la ley, cualquiera sea el canal de ingreso, asignándole tickets que permitan a los afiliados y beneficiarios hacer el seguimiento de sus casos. Adicionalmente, las Administradoras deberán informar proactivamente a los afiliados y pensionados acerca del avance de sus reclamos.

i) En caso que el solicitante se encuentre con licencia médica, ésta no condicionará la fecha de pago del beneficio.

j) En caso que el solicitante se encuentre afecto a alguna norma estatutaria especial, ésta no condicionará la fecha de pago del beneficio.

En atención a lo anterior, corresponde que la Administradora proceda a la concesión y pago de la pensión de renta temporal, no obstante que el afiliado funcionario público pueda tener derecho a percibir seis meses de remuneración sin obligación de prestar servicios, si es calificado como inválido o, si ya se encuentra gozando de este beneficio.

k) La anulación o desistimiento del trámite de solicitud del beneficio como enfermo terminal podrá solicitarse hasta antes que la Administradora emita la orden del primer pago del beneficio.

Nota de actualización: La letra c) fue eliminada por la Norma de Carácter General N° 302, de fecha 5 de octubre de 2022, pasando las letras d) a l) a ser c) a k). A su vez, la letra k) fue modificada por esta norma.

Nota de actualización: Este Capítulo fue agregado por la Norma de Carácter General N° 283, de fecha 16 de junio de 2021, que introdujo la Letra D.1 a este Título I.