

Libro V, Título III, Letra B Estándares según Canales de Servicio

Capítulo I. Definiciones

a) Agencias u oficinas de atención de público, en adelante agencias: Toda aquella dependencia destinada a entregar un servicio previsional que permita atender en forma eficaz y expedita las consultas, reclamos y solicitudes de beneficios presentadas por los afiliados, trabajadores y público en general.

b) Centros de Servicios de AFP, en adelante centros de servicios: Todo aquel lugar o dependencia destinada a entregar atención presencial de público de forma flexible, en horarios diferenciados adaptados a las necesidades de los afiliados y usuarios a los que se destinen. Los centros de servicio de las Administradoras podrán entregar atención diferenciada por tipo de servicio o trámite, deberán cumplir con un estándar definido de horas de atención y no requieren contar con la misma infraestructura ni estructura organizacional exigida para las agencias, pudiendo ser un centro de servicio móvil, que cumpla con los requisitos establecidos en el número 3 del Capítulo II, siguiente.

c) Funciones de Comercialización: La comercialización de los servicios previsionales corresponde a las actividades de promoción y venta, desempeñadas por personal dependiente y/ o subcontratado, entendiéndose por éstas a las tendientes a difundir las características del sistema previsional regulado por el D.L. N° 3.500, de 1980, y de una Administradora en particular, a las realizadas en la atención de afiliados ya sea dentro o fuera de sus dependencias, en forma directa o indirecta, a través de cualquier medio, y a la afiliación y traspaso de afiliados. La comercialización de cotizaciones voluntarias, depósitos convenidos, depósitos de ahorro previsional voluntario colectivo y cuentas de ahorro voluntario se encuentra regulada en el Capítulo II de la Letra C del Título II, del Libro II de este Compendio.

Nota de actualización: La Letra B fue reemplazada por la Norma de Carácter General N° 262, de fecha 31 de marzo de 2020. Este Capítulo fue incorporado por la nueva Letra B. Posteriormente, el contenido de este Capítulo fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 356, de fecha 22 de enero de 2026.