

Libro V, Título V, Letra A. Contratación de Servicios por las Administradoras de Fondos de Pensiones

Capítulo IV. De los Contratos

Los servicios contratados por las Administradoras deberán estar soportados por contratos que definan los términos en que se entregan los servicios, los derechos y las obligaciones asumidas tanto por el prestador como por la Administradora, el plazo de duración y renovación cuando proceda, sanciones en caso de incumplimiento, el lugar físico de prestación del servicio, procedimientos de comunicación entre las partes, objeto del contrato, entendiéndose por tal, la descripción del servicio, requerimiento de desempeño y la forma de medirlo. Los contratos deberán estar documentados y a disposición en forma permanente de esta Superintendencia y deberán contener a lo menos, las siguientes cláusulas y disposiciones:

1. Cláusulas de confidencialidad, integridad y seguridad de la información de la Administradora y de sus afiliados, estableciendo sanciones para el proveedor del servicio en caso de incumplimiento.

2. Cláusulas que especifiquen en forma clara y precisa los derechos y obligaciones de cada una de las partes involucradas, acuerdos de niveles de servicio claros y medibles, precios y forma de pago, acuerdos por incumplimiento y por término de contrato, detallando qué constituye un evento de incumplimiento y las circunstancias que propician el término del contrato.

3. Cláusulas que definan el cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales de acuerdo con la legislación vigente.

4. Cláusula que contemple las características mínimas del personal de la entidad proveedora del servicio en lo relacionado con la idoneidad, habilidad y responsabilidad.

5. Cláusula que contemple la facultad de la Administradora para practicar, por sí misma o a través de terceros, evaluaciones periódicas en la entidad proveedora del servicio respecto del servicio subcontratado.

6. Cláusula en que el proveedor del servicio acepta expresamente la facultad fiscalizadora de esta Superintendencia en los términos establecidos en el N° 16 y N° 21 del artículo 94 del D.L. N° 3.500, de 1980.

7. Cláusula que garantice la obtención oportuna de cualquier tipo de información o documentación de respaldo manejada por el prestador de servicios, respecto del servicio subcontratado, para uso de la Administradora o de la Superintendencia. De igual forma el proveedor de servicios deberá comprometerse expresamente a responder en tiempo y forma los requerimientos que esta Superintendencia realice a la Administradora o directamente al proveedor.

8. Disposiciones por medio de las cuales el proveedor de servicios declara conocer la normativa legal y reglamentaria y otras normas administrativas dictadas por esta Superintendencia, relacionadas con el objeto del contrato, como asimismo que se compromete a aplicarla estrictamente incluyendo sus futuras modificaciones.

9. Especificar que los proveedores finales de servicios quedarán afectos a las mismas cláusulas aplicadas al proveedor principal, especialmente en lo relacionado a la confidencialidad, seguridad e integridad de la información.

10. Adicionalmente, cuando el objeto del contrato sea la recaudación de cotizaciones, depósitos y aportes y la recepción de declaraciones y no pago, las Administradoras deberán asegurar que en el contrato se incluyan las siguientes disposiciones:

a) Obligación de la entidad prestadora del servicio de enterar efectivamente en la Administradora, la recaudación de los valores recibidos por las cotizaciones y depósitos o depositarlos en las cuentas corrientes que corresponda, a más tardar el día hábil siguiente de percibidos.

b) Obligación de no discriminar en forma alguna entre afiliados o empleadores para la recaudación de las cotizaciones, depósitos y aportes.

c) Obligación de la entidad recaudadora de entregar a la Administradora los formularios de Pago de Cotizaciones Previsionales, Depósitos y Aportes, y los formularios de Declaración y No pago, dentro del plazo establecido en el Capítulo referido a Recaudación del Título III del Libro I sobre Administración de Cuentas Personales.

11. Cláusula que contemple los estándares mínimos de servicios que la Administradora le exigirá al prestador de servicios, los que no podrán ser inferiores a aquellos exigidos a las Administradoras.

12. Cuando el objeto del contrato sea la administración de cartera de inversiones de los Fondos de Pensiones en el exterior vía mandatarios, no se aplicará lo señalado en los números 4, 6 y 8 anteriores.

Nota de actualización: Este Capítulo fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 356, de fecha 22 de enero de 2026.