

Libro III, Título I, Letra A Del Otorgamiento y pago de las Pensiones

Capítulo IV. Estándares de servicio para los trámites de pensión u otros beneficios

Nota de actualización: El nombre de este Capítulo fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 27, de fecha 7 de noviembre de 2011.

Las agencias deberán cumplir los siguientes requisitos en relación con los trámites de pensión, excedente de libre disposición, cuota mortuoria y herencia:

Nota de actualización: Este párrafo fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 27, de fecha 7 de noviembre de 2011.

a) Contar con personal capacitado para informar y orientar a los afiliados respecto del Sistema y sus beneficios.

b) Atender público todos los días hábiles. Tener un horario de atención a público de 36 horas semanales como mínimo, las cuales deberán distribuirse de lunes a viernes de la forma que la Administradora considere más conveniente dada las características de la respectiva Agencia.

c) Tener los sistemas de interconexión con la casa matriz que les permitan acceder a toda la información relevante para acreditar el derecho a los beneficios de cada trabajador afiliado a la Administradora.

d) Contar con sistemas que les permitan entregar a los afiliados o beneficiarios, estudio de pensión bajo diferentes escenarios, proyecciones de montos de pensiones, proyecciones de la evolución de una pensión en la modalidad de retiro programado, proyección de pensión de vejez anticipada, impacto en la pensión de ahorro previsional voluntario, etc. Estos estudios deberán contener una leyenda que exprese que se trata de proyecciones y señale los supuestos utilizados respecto de los diferentes parámetros, como por ejemplo, rentabilidad, grupo familiar, factor de ajuste. Asimismo deberán indicar que para efectos de solicitar un beneficio se debe suscribir, en cualquier agencia de la Administradora, la solicitud correspondiente y que dichos trámites son gratuitos.

e) Contar con los formularios, físicos o electrónicos, para solicitar los beneficios, de acuerdo a los formatos instruidos en el presente Título.

Nota de actualización: Esta letra fue reemplazada por la Norma de Carácter General N° 27, de fecha 7 de noviembre de 2011.

f) Tener a disposición de los afiliados y beneficiarios en trámite de pensión la Solicitud de Consulta para solicitar ofertas y montos de pensión al SCOMP.

g) Tener a disposición del público, folletos informativos para facilitar la comprensión del Sistema de Pensiones, sus beneficiarios; los beneficios que otorga; requisitos para acceder a ellos, distintos tipos de Fondos en los cuales pueden mantener sus recursos previsionales, sus características y restricciones. Adicionalmente, se deberá poner a disposición del público la información referida a los deberes y obligaciones relativos al servicio de asesoría previsional, en especial a lo referido al aviso de término anticipado del contrato de prestación de servicios por asesoría previsional.

h) Tener en los sectores de solicitud de beneficios letreros destacados que indiquen:

i. La AFP no puede rechazar la recepción de ninguna solicitud de beneficio, sin dar sus razones por escrito.

ii. Para suscribir una solicitud de pensión de invalidez el afiliado sólo necesita presentar su cédula de identidad vigente, con la excepción señalada en el número 1 del Capítulo I anterior.

iii. La tramitación de los beneficios previsionales por la Administradora es gratuita.

i) Toda información o documentación que se entregue a los afiliados y beneficiarios de pensión de Supervivencia, deberá utilizar la siguiente nomenclatura para los diferentes tipos de fondos:

i. Fondo A - Más riesgoso

ii. Fondo B - Riesgoso

iii. Fondo C - Intermedio

iv. Fondo D - Conservador

v. Fondo E - Más Conservador

Nota de actualización: Este letra fue incorporada por la Norma de Carácter General N° 27, de fecha 7 de noviembre de 2011.