

Operaciones online deberán estar implementadas desde el 1 de abril de 2020

## **Superintendencia de Pensiones instruye a la AFC medidas para que todos los trámites del seguro de cesantía se realicen vía electrónica**

*En un oficio enviado a la Administradora de Fondos de Cesantía ayer martes, la autoridad entrega una serie de instrucciones para facilitar la tramitación de las prestaciones de cesantía a través del sitio web de la entidad, [www.afc.cl](http://www.afc.cl). El objetivo es reducir la asistencia a sucursales para reducir el riesgo de contagio de COVID-19 y hacer más eficiente el trámite para el usuario.*

*A la fecha, solo la solicitud de ingreso para obtener el beneficio debe realizarse presencialmente. La SP instruyó que la solicitud se pueda efectuar utilizando la Clave Única que entrega el Registro Civil o utilizando una clave que entregará la propia AFC. En el segundo caso, la AFC deberá disponer de los procedimientos necesarios para validar la autenticidad del solicitante.*

*Respecto de los pagos mensuales del seguro, el 93% ya se realiza mediante depósitos en cuentas corrientes o cuentas vista. Por lo mismo, la SP indicó que la AFC deberá consultar a quienes reciben pago en efectivo la posibilidad de trasladarse al formato electrónico.*

**Santiago, 25/03/2020.-**

Debido a la contingencia sanitaria y los protocolos de resguardo para evitar y reducir los riesgos de propagación de COVID-19 dispuestos por la autoridad, en el día de ayer, martes 24 de marzo de 2020, la Superintendencia de Pensiones (SP) ofició a la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC) respecto de la implementación de una serie de medidas tendientes a facilitar la realización de trámites para la solicitud y pago del beneficio de seguro de cesantía. El objetivo de esta instrucción es disminuir la asistencia a las sucursales de la AFC, tanto en beneficio de la ciudadanía como de los trabajadores de dicha administradora y especialmente de quienes atienden público.

Amparada en el Decreto N° 104 del Ministerio del Interior del 18 de marzo de 2020, mediante el cual declaró Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe por calamidad pública en todo el país por un período de 90 días, la SP dispuso de las autorizaciones pertinentes para que la ciudadanía pueda tramitar todos los beneficios del seguro de cesantía a través del sitio web de la AFC a través de dos mecanismos: (i) utilizando la Clave Única otorgada por el Servicio de Registro Civil e Identificación (sin otra clave adicional) o, (ii) en caso de no tenerla, utilizando la clave única de identificación que otorga la propia AFC (sin otra clave adicional). En este segundo caso, se establece que la AFC deberá disponer de procedimientos que le permitan validar la identidad del usuario y

generar un protocolo robusto de autenticación de otorgamiento, recuperación y control. También se solicita a la administradora que adopte las herramientas de prevención y detección temprana de fraudes como, por ejemplo, el control de direcciones IP desde donde se solicita el beneficio, control de intentos fallidos de acceso, patrones de fraudes y el envío de correo electrónico al ex empleador al momento de la tramitación del beneficio, entre otros mecanismos de seguridad.

La AFC deberá implementar al menos uno de ambos mecanismos en un plazo máximo de cinco días hábiles a partir del día siguiente a la fecha del oficio, es decir, desde el próximo miércoles 1 de abril de 2020. También difundirlas de inmediato a través de su página web institucional, redes sociales, mensajes radiales, afiches en sus agencias y otros medios de comunicación masivos.

Para reforzar los resguardos necesarios que implican las medidas anteriores, la Superintendencia de Pensiones también instruyó que durante el proceso de pago la AFC debe aplicar todos los procedimientos que garanticen que el receptor del beneficio corresponde al trabajador solicitante, ya sea mediante transferencia electrónica a la cuenta corriente o cuenta vista del titular de la Cuenta Individual por Cesantía, cheque nominativo a su domicilio o pago presencial en efectivo por caja. “Esa Sociedad Administradora deberá implementar los procedimientos y controles tendientes a garantizar que el pago de las prestaciones efectivamente se realice a los afiliados que las solicitaron”, señala el oficio del organismo regulador.

En su oficio, además, dispuso de las siguientes medidas complementarias:

- a) En materia de trámites de beneficios, la AFC deberá establecer procedimientos para que quien solicite el beneficio pueda remitir física o electrónicamente la documentación necesaria, adoptando las medidas que correspondan para comprobar que los documentos recibidos en la casilla sean genuinos. La atención presencial para este trámite de igual manera se mantiene. También deberá disponer en la página web de la AFC, [www.afc.cl](http://www.afc.cl), de toda la información necesaria para facilitar la tramitación de beneficios en forma electrónica.
- b) Para el pago de prestaciones de cesantía, es decir, del seguro, se establece que deberán ser pagadas preferentemente de forma electrónica. En el caso de las personas que ya se encuentren en régimen de pago del seguro y hayan elegido la opción de pago en efectivo, la AFC deberá hacer las gestiones para que ese pago pueda ser vía banca electrónica, previa comunicación con la persona.

Es importante tener presente que a la fecha, de los casi 150.000 pagos por seguro de cesantía que se realizan al mes, el 93% ya se efectúa por la vía electrónica mediante cuentas vista o cuentas corrientes. El restante 7% de los beneficiarios opta por la modalidad de pago en efectivo.

Por último, la Superintendencia de Pensiones también informa a la ciudadanía que se encuentra trabajando en todas las modificaciones normativas integrales necesarias que permitan utilizar la



Clave Única otorgada por el Servicio de Registro Civil e Identificación para que todas las operaciones en torno al seguro de cesantía se puedan realizar a través del sitio web de la AFC, [www.afc.cl](http://www.afc.cl).