



SP ENVIÓ AYER DOS NUEVOS OFICIOS CON MEDIDAS PARA PROTEGER A LOS AFILIADOS

Superintendencia de Pensiones instruye a AFP garantizar acceso a servicios y trámites críticos a la ciudadanía durante contingencia sanitaria

La autoridad dispuso que en las comunas con cuarentena obligatoria, las administradoras deberán cerrar sus oficinas y asegurar a usuarias y usuarios el acceso a todos los trámites y servicios de manera remota. En el caso de los trámites más críticos como es la selección de pensión, la administradora deberá generar los mecanismos para que lo puedan realizar sin necesidad de acudir a las sucursales.

La autoridad también les indicó que deberán reforzar la atención presencial en todas sus sucursales para absorber la demanda por servicios, especialmente en aquellas sucursales ubicadas en las comunas aledañas o más cercanas a las ubicadas en las comunas decretadas con cuarentena.

En un segundo oficio, en tanto, la SP instruyó a cada administradora a que refuerce los actuales mecanismos de información que tiene para sus afiliados respecto del desempeño de sus fondos de pensiones y que, además, en cada comunicación explique detalladamente las razones de las variaciones que experimentan los ahorros previsionales.

Santiago, 27/03/2020.-

En el marco del monitoreo intensivo al funcionamiento y operación del sistema de pensiones y el seguro de cesantía debido a la contingencia sanitaria que enfrenta el país, la Superintendencia de Pensiones (SP) emitió la tarde del jueves 26 de marzo dos nuevos oficios a sus regulados para que refuercen todas las medidas vigentes con la finalidad de garantizar la correcta atención de sus afiliados, poniendo acento en reducir al máximo la necesidad de realizar trámites presenciales y en generar los mecanismos de comunicación necesarios para la entrega de información oportuna más fluida respecto de la evolución de sus fondos de pensiones.

Debido a la cuarentena total decretada por el gobierno para siete comunas de la Región Metropolitana, la que comenzó a las 22:00 horas de ayer, la SP ofició a los siete gerentes generales de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) para que adopten todas las medidas necesarias en el objetivo de garantizar a la ciudadanía el acceso a servicios críticos a través de sus canales presenciales y remotos.



La cuarentena total dispuesta por el Ejecutivo registrará en las comunas de Santiago, Independencia, Ñuñoa, Providencia, Vitacura, Las Condes y Lo Barnechea por un período de siete días, renovable. En ese período se contempla la autorización de desplazamiento para personas que presten servicios de utilidad pública, entre los cuales se considera a quienes trabajan en APF e isapres. De esta manera, la Superintendencia de Pensiones instruyó a las AFP las siguientes medidas:

1. Las agencias ubicadas en las comunas decretadas con cuarentena colectiva deberán cerrar, debiendo la AFP mantener disponibles en sistemas online o remotos todos los trámites y transacciones, lo que implica reforzar las operaciones a través de esos canales que son el soporte de las comunicaciones y transacciones para afiliados y usuarios.

En caso que la administradora no pueda proveer a través de medios remotos trámites críticos como es la selección de modalidad pensión, deberá generar los mecanismos para que sus afiliadas y afiliados puedan acceder a ese trámite.

2. Reforzar la atención presencial en todas sus sucursales para absorber la demanda por servicios, especialmente en aquellas sucursales ubicadas en las comunas aledañas o más cercanas a las que se encuentran ubicadas en las comunas decretadas con cuarentena colectiva.

3. Informar a través de todos sus canales de atención y los medios a su alcance, la lista de las agencias, con sus respectivas direcciones, que deberán permanecer cerradas y lo mismo para aquellas que se mantendrán abiertas para la atención de público.

4. Reforzar las comunicaciones con sus afiliados, especialmente a través de canales radiales debido a que son más utilizados por las personas de mayor edad o que viven en lugares alejados de zonas urbanas. El objetivo es instarlos a que prefieran la atención a través de canales remotos o digitales, de manera que la atención presencial solo se realice para trámites de pensiones y beneficios.

5. Implementar las medidas autorizadas en esta contingencia para aumentar la dotación del call o contact center. Estas medidas consisten en contratar personal nuevo mediante capacitación básica y procedimientos de supervisión y apoyo, sin cumplir el requisito normativo de rendir examen previo.

6. El personal crítico de la AFP que desarrolle funciones en la casa matriz o nivel central, cuyas oficinas se encuentran en las comunas decretadas en cuarentena, deberá seguir cumpliendo sus funciones con el objetivo de garantizar el correcto funcionamiento de todos los canales de atención, presenciales y remotos, así como su soporte.

En su oficio, la Superintendencia de Pensiones reitera a las AFP que deberán estar atentas a las instrucciones que emanen dada la actual contingencia sanitaria, con la finalidad de continuar prestando los servicios necesarios a las usuarias y usuarios del sistema de pensiones.



Mayor información sobre los fondos de pensiones

En tanto, en un segundo oficio la SP instruyó a cada administradora a que refuerce los actuales mecanismos de información que tiene para sus afiliados respecto del desempeño de sus fondos de pensiones y que, además, en cada comunicación explique detalladamente las razones de las variaciones que experimentan los ahorros previsionales.

“En el marco del seguimiento a las inversiones de los Fondos de Pensiones y teniendo en consideración el impacto en los mercados financieros que ha tenido el aumento de los casos de contagio por Covid-19 (Coronavirus) a nivel global, se instruye a esa administradora para que, a contar del día siguiente hábil a la fecha de la notificación del presente Oficio, proceda a realizar las acciones”, señala el segundo documento enviado por el organismo fiscalizador.

De esta manera, en adelante las administradoras deberán:

- a) Informar periódicamente a cada afiliado mediante correo electrónico la variación del valor cuota del tipo de fondo de pensiones en que la persona mantiene los ahorros que están en su cuenta de capitalización individual obligatoria, explicando en dicha comunicación el origen del o los cambios en el valor cuota.
- b) Publicar periódicamente en su sitio web la variación de los valores cuota de cada tipo de fondo de pensiones, explicando el origen de tales cambios.

La medida deberá comenzar a regir al día hábil siguiente de la notificación del oficio, es decir, desde el próximo lunes 30 de marzo de 2020.
