



Cada administradora deberá presentar a la autoridad un plan anual con metas concretas

## **Superintendencia de Pensiones emite norma que aplica más exigencias a los servicios de las AFP y dispone la atención domiciliaria para afiliados de edad avanzada**

*Desde junio pasado la SP trabaja en la nueva normativa, cuya implementación hoy resulta clave para enfrentar adecuadamente la demanda de atención en la actual contingencia sanitaria. Esto, porque establece que las administradoras deberán otorgar un servicio prioritario y diferenciado para afiliados con problemas de movilidad, considerando la atención domiciliaria para aquellas personas de edad avanzada.*

*Cada AFP, además, deberá definir una estrategia de servicio con un enfoque de segmentación y asesoría para las distintas etapas del ciclo de vida. Esto se traducirá en una mejor entrega de información, asesoría previsional y gestión de trámites y requerimientos, entre otras actividades.*

*Para garantizar que afiliadas y afiliados reciban una atención personalizada y de calidad según sus características, a la red de servicios online vigente por parte de cada administradora se suman dos nuevos servicios obligatorios: el retiro de ahorro voluntario y la solicitud de obtención de pensión y beneficios.*

**Santiago, 31/03/2020.-**

La Superintendencia de Pensiones (SP) publicó hoy una nueva norma de carácter general mediante la cual aumenta el estándar de exigencias para los servicios que entregan las administradoras de fondos de pensiones (AFP) y busca mejorar la calidad de estos en beneficio de la ciudadanía y especialmente de los afiliados con problemas de movilidad y de edad avanzada. En lo concreto, la norma establece nuevas directrices para la atención que entregan las AFP con el objetivo de alinear su oferta con las necesidades de los usuarios del sistema en consideración a su etapa del ciclo de vida previsional y en las dificultades de acceso a los servicios.

La SP comenzó la elaboración de la nueva norma en junio de 2019 y considera un plazo de un año a partir de hoy para que las administradoras implementen la totalidad de sus requerimientos. Sin embargo, para la autoridad es fundamental que las administradoras den cumplimiento en el más breve plazo a todas las nuevas exigencias que se establecen en la normativa, por cuanto esto resulta clave para enfrentar adecuadamente la demanda de atención, servicios y trámites por parte de las afiliadas y afiliados en la actual coyuntura sanitaria y dadas las restricciones de desplazamiento que implica la cuarentena en algunas regiones del país.

Lo anterior, de hecho, está considerado en la nueva normativa, debido que establece que las administradoras deberán otorgar un servicio prioritario y diferenciado para afiliados con problemas de movilidad, considerando la atención domiciliaria para aquellas personas de edad avanzada.

Para eso, cada AFP deberá definir una estrategia de servicio con un enfoque de segmentación y asesoría para las distintas etapas del ciclo de vida, lo que requerirá una mejor entrega de información, asesoría previsional y gestión de trámites y requerimientos, entre otras actividades.

Dado que el objetivo es garantizar que afiliadas y afiliados reciban una atención personalizada y de calidad según sus características, a la red de servicios online vigente por parte de cada administradora se suman dos nuevos servicios obligatorios: (i) el retiro de ahorro voluntario y (ii) la solicitud de obtención de pensión y beneficios.

Todo lo anterior, además, se complementa con la incorporación del concepto de la omnicanalidad en la provisión de servicios, lo que implica que la administradora deberá contar con sistemas que provean información homogénea y actualizada de sus afiliados y usuarios del sistema en todos sus canales de servicio, permitiéndoles conocer acerca del estado de los requerimientos que han efectuado por cualquiera de ellos y tener continuidad por todos los canales de atención.

## **Directorios deberán involucrarse en Política de Servicio**

La norma introduce nuevos requerimientos y perfeccionamientos al Título III del Libro V del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones respecto de la calidad de los servicios provistos por parte de las AFP.

La forma en que las administradoras implementarán las nuevas disposiciones en materia de servicios deberá estar contenido en una Política de Servicios, la cual deberá ser aprobada y controlada por el directorio de cada administradora. Esto se complementa, además, con la exigencia de un plan anual de servicios, con metas concretas y cuantificables para cada gestora.

Otro requisito es que las AFP deberán generar mensajes e informaciones hacia el público basados en el uso de un lenguaje claro y comprensible, con enfoque en la asesoría más que en la comercialización. Las administradoras también deberán implementar programas de educación previsional continua.

### **Contacto de Prensa**

Unidad de Comunicaciones y  
Educación Previsional SP  
[comunicaciones@spensiones.cl](mailto:comunicaciones@spensiones.cl)  
22-7530120

---