
SP ENVIÓ OFICIO A GERENTES GENERALES; PLAZO PARA RESPONDER ES EL 5 DE JUNIO

Superintendencia de Pensiones instruye a seis AFP por problemas de sus afiliados para concretar traspasos de fondos en sus sitios web

La autoridad dispuso, además, que cada AFP contacte a las personas que no pudieron efectuar la transacción de cambio de fondos y les entreguen el servicio de apoyo para que materialicen dichas operaciones. Esto, respetando su voluntad y la fecha y hora en que ingresaron al sitio web para efectuar la solicitud y no pudieron efectuarla o concretarla por motivos técnicos.

En el oficio, la Superintendencia también instruyó que las administradoras deben remitir información en detalle sobre la cantidad de personas que ingresaron a sus respectivos sitios web para realizar cambio de fondos, identificando a quiénes pudieron concretar la transacción y a quiénes no.

También requirió información detallada del número de solicitudes ingresadas a través de los respectivos sitios web y de los problemas técnicos y/o de diseño de servicio que afectaron a dichas plataformas, impidiendo que las personas pudieran efectuar el cambio de fondo, o generando un tiempo de espera mayor al estimado para los servicios web para concretar la operación.

Santiago, 28/05/2020.-

La Superintendencia de Pensiones (SP) ofició esta tarde a seis administradoras de fondos de pensiones (AFP) para que a más tardar el próximo viernes 5 de junio informen en detalle a la autoridad respecto de la solicitud masiva de cambios de fondos ingresadas a través de sus respectivos sitios web durante la jornada de ayer y las razones que explican las dificultades que enfrentaron los afiliados para concretar dichas operaciones.

Mediante oficios a los gerentes generales de las seis administradoras, (con excepción de AFP Uno), la Superintendencia también dio instrucciones para que las AFP contacten a las personas que no pudieron efectuar la transacción de cambio de fondos y les entreguen el servicio de apoyo para que materialicen dichas operaciones, respetando su voluntad y la fecha y hora en que ingresaron al sitio web para efectuar la solicitud y no pudieron efectuarla o concretarla por motivos técnicos.

En la misiva, la Superintendencia dispone que las administradoras tienen un plazo máximo de cinco días hábiles a partir del lunes próximo para remitir la siguiente información:

- a) Cantidad de personas que ingresaron al sitio web para realizar cambio de fondos, identificando a quiénes pudieron concretar la transacción y a quiénes no lo lograron.
- b) Información detallada del número de solicitudes ingresadas a través de sus respectivos sitios web y de los problemas técnicos y/o de diseño de servicio que afectaron a dichas plataformas, impidiendo que las personas pudieran efectuar el cambio de fondo, o generando un tiempo de espera mayor al estimado para los servicios web para concretar la operación.
- c) Detalle de los procedimientos de información o retroalimentación que ha implementado la administradora para comunicar a sus afiliados que la operación es exitosa y si no lo es, señalar cómo el sitio u otros canales de servicio soportan las comunicaciones para indicarles en qué condición o en qué etapa está su transacción.

Cabe recordar que cuando se ingresa una solicitud de cambio de fondos, la normativa indica que estos cambios se deben materializar al cuarto día hábil desde la fecha de la solicitud, con el valor de la cuota del fondo de origen y el valor de la cuota del fondo de destino del día anteprecedente a aquel en que se materialice el cambio, es decir, dos días después de que se firmó o autorizó el cambio de fondo. Esto quiere decir, por ejemplo, si una persona autoriza el cambio de fondo un día lunes, recién el viernes siguiente los recursos ingresan al fondo de destino e ingresan con el valor cuota del miércoles de esa semana.

La norma también establece que cuando las solicitudes de cambio de fondos son masivas e implican montos que superan el 5% del patrimonio total del fondo, ya sea del fondo de origen o del fondo de destino, las administradoras deben traspasar diariamente sólo hasta un 5% del valor del respectivo patrimonio y, además, traspasando en primer lugar las solicitudes que tienen mayor antigüedad, debiendo materializar los cambios remanentes en los días siguientes.
