



## OFICIO ORDINARIO N° 10850

Santiago, 11 de Junio de 2020

### MATERIA

Solicita informe de evaluación por instrucciones impartidas, relativas a los tramites de pensión intermediados por Asesores Previsionales, y solicita lo que indica.

IDENTIFICACIÓN INTERNA: **OF-PYS-20-435**

### DESTINOS

Todas las Administradoras (AFP)

OSVALDO MACÍAS MUÑOZ  
SUPERINTENDENTE DE PENSIONES



70214920

Verifique documento en <https://www.spensiones.cl/apps/certificados/vOficio.php>



## OFICIO ORDINARIO

**ANT.:** 1) Libro III, Título I, Letra A, Capítulo II, N° 14, del Compendio de Normas.

2) Oficio Ordinario N°6258 de fecha 27/03/2020.

**MAT.:** Solicita informe de evaluación por instrucciones impartidas, relativas al pago de honorarios de Asesores Previsionales.

**DE :** SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

**A :** GERENTE GENERAL AFP

- 1) Como es de su conocimiento, esta Superintendencia ha debido intervenir en la resolución de reclamos de Asesores Previsionales a quienes las administradoras no les ha entregado una respuesta formal y oportuna respecto del pago de sus honorarios. De igual forma, la Asociación que los agrupa ha recurrido a esta Superintendencia por las mismas materias, señaladas.
- 2) En atención a lo anterior, solicito a usted lo siguiente:
  - a. Remitir un informe, adjuntado los respaldos que corresponda, que dé cuenta de la implementación de lo instruido por Oficio del Ant. 2), es decir, un sistema online de recepción de solicitudes de pagos de honorarios con la documentación de respaldo y establecer modalidades no presenciales de pago.
  - b. En relación a la normativa del Ant. 1), que regula y establece el plazo de pago de los honorarios a los Asesores Previsionales, resulta una materia de

interés revisar su cumplimiento, toda vez que una gran mayoría de los reclamos se concentran en este ítem, por las demoras que existirían.

- i. Al respecto, solicito a usted remitir a esta Superintendencia el procedimiento que aplica para el referido al Pago de Honorarios de Asesoría Previsional.
- ii. También deberá remitir, un detalle con todos aquellos casos que, a la fecha, se encuentran con honorarios pendientes de pago por más de dos días hábiles, desde que el Asesor Previsional presentó la respectiva boleta, por casos a contar del 01 de marzo hasta el 30 de mayo de 2020, indicando claramente a qué obedece el retraso del pago. En la eventualidad de contar con casos en esta situación, deberá adjuntar un plan de trabajo tendiente a su pronta regularización y las medidas que adoptará para ajustarse al plazo de pago en los sucesivos requerimientos, de modo que no se reiteren las situaciones de atrasos.
- iii. Por último, y a objeto de disminuir los reclamos de los Asesores Previsionales, requiere que la Administradora habilite un correo electrónico para atención de consultas respecto de trámites cuya solicitud de ofertas está siendo intermediada por el asesor y respecto de la tramitación del pago de honorarios.

Dicha casilla deberá ser ampliamente informada, haciendo presente las materias y la forma en que serán atendidos por ese medio los Asesores Previsionales los límites y forma de comunicación, especialmente respecto de la autenticación, documentación que debe adjuntar cuando proceda, medios de prueba, plazos de respuesta, etc., y siempre resguardando los intereses y confidencialidad de información de los afiliados que han contratado Asesoría Previsional. En ningún caso podrá entregar información respecto de un afiliado o beneficiario de pensión sino tiene certeza que el solicitante está debidamente mandatado para ello.

La Administradora deberá guardar copia de las comunicaciones por al menos dos años, para efectos de fiscalización de esta Superintendencia.

- 3) Lo solicitado en el numeral 2) anterior, deberá cumplirse en un plazo de 15 días hábiles a contar del día hábil siguiente de notificado este Oficio.

Saluda atentamente a usted,

**SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES**

JM/ECA/JOG

**Distribución:**

- Sr. Gerente General AFP
- Sr. Intendente de Fiscalización de Prestadores Públicos y Privados
- Unidad de Asesores Previsionales
- División Prestaciones y Seguros
- Oficina de Partes