



SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

NCG N° 148 *2015-07-03

SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS

NCG N° 388 03 JUL 2015

VISTOS: Las facultades que confiere la ley a estas Superintendencias, en particular el artículo 94 número 3 y el artículo 176, ambos del D.L. N° 3.500 de 1980 y el artículo 47 N° 6 de la Ley N° 20.255, respecto de la Superintendencia de Pensiones, y los artículos 3° letra g) y 4° letra a) del D.L. N° 3.538 y artículo 176 del D.L. N° 3.500, respecto de la Superintendencia de Valores y Seguros, se ha estimado necesario introducir las modificaciones contenidas en la presente Norma de Carácter General, de cumplimiento obligatorio para los Asesores Previsionales, al Título VIII del Libro V del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones y a la NCG N° 221 de la Superintendencia de Valores y Seguros.

REF.: Modifica el Título VIII del Libro V, sobre Asesoría Previsional, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones y la NCG N° 221 de la Superintendencia de Valores y Seguros.

I. Modifícase el Título VIII. ASESORÍA PREVISIONAL del Libro V del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, de acuerdo a lo siguiente:

1. Modifícase el Capítulo II. ENTIDADES DE ASESORÍA PREVISIONAL Y DE LOS ASESORES PREVISIONALES, de acuerdo a lo siguiente:

a) Reemplázase el número 5., por el siguiente:

“5. Promoción, publicidad y oferta de servicios de asesoría

En la oferta, promoción y publicidad de los servicios de asesoría previsional, el Asesor y las Entidades de Asesoría Previsional deberán velar por el derecho del afiliado para decidir libremente sobre la contratación de los servicios de asesoría y la elección del asesor. La contratación de los servicios de asesoría no podrá estar condicionada, en caso alguno, a la contratación de productos o servicios de un tercero, ni al otorgamiento de cualquier prestación o beneficio por parte del Asesor y las Entidades de Asesoría Previsional distintos de aquellos que constituyen la asesoría contratada.

Los Asesores y las Entidades de Asesoría Previsional deberán velar porque toda publicidad e información que entreguen no induzca a interpretaciones inexactas sobre la realidad de aquéllos, ni acerca de los servicios que les corresponde entregar de acuerdo a la ley y la normativa vigente. La publicidad deberá ajustarse en todo momento a la verdad. No serán aceptables expresiones que directa o indirectamente, o en forma deliberada o no, produzcan ambigüedad en cuanto al contenido del mensaje publicitado. Cualquier referencia que se haga en la publicidad al costo de la asesoría previsional debe referirse al honorario vigente cobrado por el asesor en conformidad a la legislación.”.

b) Agrégase el siguiente número 6.:

“6. Asesoría Previsional a través de un Sitio Web

- a) Las Entidades de Asesoría Previsional y los Asesores Previsionales podrán otorgar sus servicios a través de un Sitio Web, que para estos efectos se entenderá que consiste en un canal propio de atención interactivo de recepción de solicitudes, suscripción de contrato de asesoría, entrega de informes de asesoría, como asimismo, de consultas y respuestas entre el asesor o la entidad asesora con los afiliados y público en general. Éste no podrá contener ningún tipo de publicidad ni vínculo que transfiera al usuario directa o indirectamente a otro sitio, ni a algún sitio relacionado a otra persona natural o jurídica, a través de la cual puedan obtener beneficios distintos de los de la asesoría previsional establecida en el D.L. N° 3.500, de 1980.

- b) El asesor o la entidad asesora deberá asegurar que el diseño del Sitio Web no produzca confusión en los afiliados, debiendo mantener permanentemente su propia imagen y autonomía. El Sitio Web no podrá hacer publicidad a una Administradora de Fondos de Pensiones, Compañía de Seguros o Instituciones Autorizadas para Ahorro Previsional Voluntario específica. De igual forma, el Sitio Web no podrá ofrecer ningún producto o beneficio distinto a los de una asesoría previsional, ni aun a título gratuito.
- c) El Sitio Web deberá contener en forma clara y en un lugar visible para el usuario, la identificación del asesor o entidad asesora propietaria y su(s) representante(s) legal(es), responsables de dicho sitio, su número de inscripción en el Registro de Asesores, el número de la póliza de garantía y nombre de la compañía aseguradora. Además, el Sitio Web deberá contener la normativa vigente que regula las asesorías previsionales.
- d) El Sitio Web podrá permitir la suscripción del contrato de asesoría en línea; para tal efecto deberá contener una opción que permita al trabajador aceptarlo en forma explícita, operación que deberá tener un respaldo auditable en los sistemas de información que soporten las transacciones que se realicen en el sitio. Cuando se celebre un contrato, éste deberá desplegarse en pantalla, de forma tal que permita la impresión o archivo por el afiliado contratante.
- e) Cada vez que el usuario efectúe un requerimiento, el sitio deberá poner a su disposición en forma inmediata un mensaje de aceptación de la operación, debiendo registrarse la fecha de ésta. En caso de rechazo, deberá indicar inmediatamente al usuario la causa que lo origina y que tal circunstancia impide que su solicitud sea atendida.
- f) El sitio deberá contemplar validaciones lógicas de la información ingresada por el usuario.
- g) Con el objeto de facilitar la operación en el sitio, éste deberá tener una interfaz interactiva de configuración simple y clara, de fácil comprensión y operación para los afiliados y contener información sobre su organización interna (mapa del sitio).
- h) Para realizar cualquier operación en el sitio, los usuarios deberán contar con mecanismos de seguridad, tales como, clave de acceso. En este último caso, el sitio debe contar con las facilidades para que los afiliados creen su propia clave de acceso y contar con medios que garanticen la confidencialidad de ésta, estando absolutamente prohibida su difusión, copia y distribución.

- i) Con el objeto de acreditar la autenticidad del Sitio Web, éste deberá tener un certificado de sitio web seguro, otorgado y emitido por una entidad certificadora nacional o internacional, constituida legalmente en Chile o en el extranjero. El certificado deberá cumplir con los estándares nacionales e internacionales de encriptación que garanticen la integridad y confidencialidad de las transferencias electrónicas de información. El sitio deberá estar diseñado de manera tal que el usuario pueda verificar estas condiciones antes de comenzar a operar en él.
- j) Respecto de la implementación y operaciones que se realizan en el Sitio Web, el asesor deberá incorporar procedimientos de control que garanticen, a lo menos, lo siguiente:
 - i. Acceso y disponibilidad del servicio. La Entidad de Asesoría Previsional y el Asesor Previsional deberán declarar mediante una política, un compromiso de disponibilidad del servicio. Dicha política deberá publicarse en forma destacada en el Sitio Web.
 - ii. Que las operaciones se realizan en un ambiente seguro.
 - iii. Sitio y formularios electrónicos organizados de una manera lógica, de aplicación y comprensión expedita por el usuario.
 - iv. Transmitir la información encriptada para resguardar su confidencialidad.
 - v. Llevar un registro de las operaciones realizadas.
 - vi. Garantizar que el funcionamiento del sitio sea compatible con la normativa que regula las asesorías previsionales.
 - vii. Disponer de respaldos, en medios inalterables, por un período de cinco años a lo menos, que permitan establecer fehacientemente el hecho de haberse efectuado determinadas transacciones u operaciones. Además, se deberá mantener un registro de control auditable del funcionamiento del sitio.
 - viii. En caso que el sitio contemple pagos electrónicos, deberá contar con mecanismos que otorguen seguridad a dichos pagos y permitan su verificación.

2. **Intercálase entre el segundo y tercer párrafo del número 4. del Capítulo III. REGISTRO DE LOS ASESORES Y DE LAS ENTIDADES DE ASESORÍA PREVISIONAL DEL TÍTULO XVII DEL D.L. N° 3.500, el siguiente párrafo tercero nuevo, pasando el actual párrafo tercero a ser párrafo cuarto:**

“De igual manera, será obligación de los Asesores Previsionales y de las Entidades de Asesoría Previsional que posean sitios web, informar a ambas Superintendencias la dirección del sitio y cualquier modificación que ésta sufra, así como también la fecha en que aquél comience a operar o deje de hacerlo. La información anterior, formará parte del Registro de Asesores Previsionales.

3. **Agrégase el siguiente “Capítulo VII. Asesoría Previsional en vida activa”, pasando el actual Capítulo VII. Normas transitorias, a ser Capítulo VIII.**

“CAPÍTULO VII. ASESORÍA PREVISIONAL DURANTE LA VIDA ACTIVA

- a) El presente Capítulo establece un marco regulatorio para el funcionamiento de los servicios de Asesoría Previsional durante la Vida Activa del trabajador, en concordancia con las normas legales establecidas en el D.L. N° 3.500, de 1980, y en forma supletoria al cumplimiento de las normas generales relativas a Asesoría Previsional.
- b) Se entenderá por servicios de Asesoría Previsional durante la Vida Activa, la entrega de información y servicios a los afiliados y beneficiarios del Sistema, considerando de manera integral todos los aspectos que dicen relación con su situación particular y que fueren necesarios para adoptar decisiones informadas de acuerdo a sus necesidades e intereses, en relación con las prestaciones y beneficios que contempla el D.L. N° 3.500, de 1980, y que sean distintos de la tramitación y otorgamiento de una pensión.
- c) El Asesor o la Entidad de Asesoría Previsional y el afiliado deberán suscribir un contrato, que establecerá la materia u objeto concreto sobre la cual versará la asesoría durante la vida activa, detallándose las diligencias específicas a realizar por el Asesor o por la Entidad de Asesoría Previsional y su contenido mínimo deberá ajustarse a lo dispuesto en el Anexo N° 1 del presente Título. El afiliado deberá proporcionar la información necesaria de manera que permita el logro del objeto de la asesoría que le haya solicitado al asesor previsional. El Asesor o la Entidad de Asesoría estará obligada a resguardar la privacidad de toda la información a la que acceda producto del contrato, incluso con posterioridad a su terminación.

- d) El Asesor o Entidad de asesoría estará obligado a la entrega de un informe cada vez que efectúe una recomendación o sugerencia, en el cual explicitará la recomendación o sugerencia entregada, indicando las metodologías, parámetros, variables, escenarios, supuestos y proyecciones o cualquier otro antecedente utilizado y que sirvieron de base para dicha recomendación o sugerencia. Lo anterior sin perjuicio de que el afiliado podrá requerir en cualquier momento información escrita respecto de las gestiones realizadas en el curso de la asesoría.
- e) La recomendación o sugerencia deberá ser efectuada con absoluta independencia, no pudiendo condicionarse la entrega de la asesoría, a la contratación de otro producto o servicio.
- f) Cuando el cambio de Tipo de Fondo de Pensiones forme parte de la naturaleza u objeto de la asesoría, ésta deberá contemplar una definición del perfil del afiliado, incluyendo su nivel de tolerancia al riesgo y toda la información necesaria que permita en cualquier caso, al asesor o entidad de asesoría, fundamentar las recomendaciones que efectúe.
- g) En el caso que el Ahorro Previsional Voluntario forme parte de la naturaleza u objeto de la asesoría, ésta deberá entregar a lo menos, una simulación de los efectos del APV sobre el monto de las pensiones, un análisis de los beneficios tributarios bajo cada uno de los regímenes existentes y una clara definición y características de los planes o alternativas de ahorro disponibles para el afiliado.
- h) En el caso que la simulación de pensiones forme parte de la naturaleza u objeto de la asesoría, para el cálculo de la pensión, ésta deberá considerar las disposiciones contenidas en el Capítulo VII, de la Letra B, del Título III del presente Libro.”

II. Modifícase la Norma de Carácter General N° 221 de la Superintendencia de Valores y Seguros, de acuerdo a lo siguiente:

1. Modifícase el número 1. ENTIDADES DE ASESORÍA PREVISIONAL Y DE LOS ASESORES PREVISIONALES, de acuerdo a lo siguiente:

a) Reemplázase el numeral 1.5., por el siguiente:

“1.5. Promoción, publicidad y oferta de servicios de asesoría

En la oferta, promoción y publicidad de los servicios de asesoría previsional, el Asesor y las Entidades de Asesoría Previsional deberán velar por el derecho del afiliado para decidir libremente sobre la contratación de los servicios de asesoría y la elección del asesor. La contratación de los servicios de asesoría no podrá estar condicionada, en caso alguno, a la contratación de productos o servicios de un tercero, ni al otorgamiento de cualquier prestación o beneficio por parte del Asesor y las Entidades de Asesoría Previsional distintos de aquellos que constituyen la asesoría contratada.

Los Asesores y las Entidades de Asesoría Previsional deberán velar porque toda publicidad e información que entreguen no induzca a interpretaciones inexactas sobre la realidad de aquéllos, ni acerca de los servicios que les corresponde entregar de acuerdo a la ley y la normativa vigente. La publicidad deberá ajustarse en todo momento a la verdad. No serán aceptables expresiones que directa o indirectamente, o en forma deliberada o no, produzcan ambigüedad en cuanto al contenido del mensaje publicitado. Cualquier referencia que se haga en la publicidad al costo de la asesoría previsional debe referirse al honorario vigente cobrado por el asesor en conformidad a la legislación.”.

b) Agrégase el siguiente numeral 1.6.:

“1.6. Asesoría Previsional a través de un Sitio Web

- a) Las Entidades de Asesoría Previsional y los Asesores Previsionales podrán otorgar sus servicios a través de un Sitio Web, que para estos efectos se entenderá que consiste en un canal propio de atención interactivo de recepción de solicitudes, suscripción de contrato de asesoría, entrega de informes de asesoría, como asimismo, de consultas y respuestas entre el asesor o la entidad asesora con los afiliados y público en general. Éste no podrá contener ningún tipo de publicidad ni vínculo que transfiera al usuario directa o indirectamente a otro sitio, ni a algún sitio relacionado a otra persona natural o jurídica, a través de la cual puedan obtener beneficios distintos de los de la asesoría previsional establecida en el D.L. N° 3.500, de 1980.

- b) El asesor o la entidad asesora deberá asegurar que el diseño del Sitio Web no produzca confusión en los afiliados, debiendo mantener permanentemente su propia imagen y autonomía. El Sitio Web no podrá hacer publicidad a una Administradora de Fondos de Pensiones, Compañía de Seguros o Instituciones Autorizadas para Ahorro Previsional Voluntario específica. De igual forma, el Sitio Web no podrá ofrecer ningún producto o beneficio distinto a los de una asesoría previsional, ni aun a título gratuito.
- c) El Sitio Web deberá contener en forma clara y en un lugar visible para el usuario, la identificación del asesor o entidad asesora propietaria y su(s) representante(s) legal(es), responsables de dicho sitio, su número de inscripción en el Registro de Asesores, el número de la póliza de garantía y nombre de la compañía aseguradora. Además, el Sitio Web deberá contener la normativa vigente que regula las asesorías previsionales.
- d) El Sitio Web podrá permitir la suscripción del contrato de asesoría en línea; para tal efecto deberá contener una opción que permita al trabajador aceptarlo en forma explícita, operación que deberá tener un respaldo auditable en los sistemas de información que soporten las transacciones que se realicen en el sitio. Cuando se celebre un contrato, éste deberá desplegarse en pantalla, de forma tal que permita la impresión o archivo por el afiliado contratante.
- e) Cada vez que el usuario efectúe un requerimiento, el sitio deberá poner a su disposición en forma inmediata un mensaje de aceptación de la operación, debiendo registrarse la fecha de ésta. En caso de rechazo, deberá indicar inmediatamente al usuario la causa que lo origina y que tal circunstancia impide que su solicitud sea atendida.
- f) El sitio deberá contemplar validaciones lógicas de la información ingresada por el usuario.
- g) Con el objeto de facilitar la operación en el sitio, éste deberá tener una interfaz interactiva de configuración simple y clara, de fácil comprensión y operación para los afiliados y contener información sobre su organización interna (mapa del sitio).
- h) Para realizar cualquier operación en el sitio, los usuarios deberán contar con mecanismos de seguridad, tales como, clave de acceso. En este último caso, el sitio debe contar con las facilidades para que los afiliados creen su propia clave de acceso y contar con medios que garanticen la confidencialidad de ésta, estando absolutamente prohibida su difusión, copia y distribución.

- i) Con el objeto de acreditar la autenticidad del Sitio Web, éste deberá tener un certificado de sitio web seguro, otorgado y emitido por una entidad certificadora nacional o internacional, constituida legalmente en Chile o en el extranjero. El certificado deberá cumplir con los estándares nacionales e internacionales de encriptación que garanticen la integridad y confidencialidad de las transferencias electrónicas de información. El sitio deberá estar diseñado de manera tal que el usuario pueda verificar estas condiciones antes de comenzar a operar en él.
- j) Respecto de la implementación y operaciones que se realizan en el Sitio Web, el asesor deberá incorporar procedimientos de control que garanticen, a lo menos, lo siguiente:
 - i. Acceso y disponibilidad del servicio. La Entidad de Asesoría Previsional y el Asesor Previsional deberán declarar mediante una política, un compromiso de disponibilidad del servicio. Dicha política deberá publicarse en forma destacada en el Sitio Web.
 - ii. Que las operaciones se realizan en un ambiente seguro.
 - iii. Sitio y formularios electrónicos organizados de una manera lógica, de aplicación y comprensión expedita por el usuario.
 - iv. Transmitir la información encriptada para resguardar su confidencialidad.
 - v. Llevar un registro de las operaciones realizadas.
 - vi. Garantizar que el funcionamiento del sitio sea compatible con la normativa que regula las asesorías previsionales.
 - vii. Disponer de respaldos, en medios inalterables, por un período de cinco años a lo menos, que permitan establecer fehacientemente el hecho de haberse efectuado determinadas transacciones u operaciones. Además, se deberá mantener un registro de control auditable del funcionamiento del sitio.
 - viii. En caso que el sitio contemple pagos electrónicos, deberá contar con mecanismos que otorguen seguridad a dichos pagos y permitan su verificación.

2. Intercálase entre el segundo y tercer párrafo del numeral 2.4 del número 2. REGISTRO DE LOS ASESORES Y DE LAS ENTIDADES DE ASESORÍA PREVISIONAL DEL TÍTULO XVII DEL D.L. N° 3.500, el siguiente párrafo tercero nuevo, pasando el actual párrafo tercero a ser párrafo cuarto:

“De igual manera, será obligación de los Asesores Previsionales y de las Entidades de Asesoría Previsional que posean sitios web, informar a ambas Superintendencias la dirección del sitio y cualquier modificación que ésta sufra, así como también la fecha en que aquél comience a operar o deje de hacerlo. La información anterior, formará parte del Registro de Asesores Previsionales.

3. **Agrégase el siguiente número “6. Asesoría Previsional en vida activa”, pasando los actuales números 6. y 7., a ser números 7. y 8.**

“6. ASESORÍA PREVISIONAL DURANTE LA VIDA ACTIVA


- a) El presente Capítulo establece un marco regulatorio para el funcionamiento de los servicios de Asesoría Previsional durante la Vida Activa del trabajador, en concordancia con las normas legales establecidas en el D.L. N° 3.500, de 1980, y en forma supletoria al cumplimiento de las normas generales relativas a Asesoría Previsional.
- b) Se entenderá por servicios de Asesoría Previsional durante la Vida Activa, la entrega de información y servicios a los afiliados y beneficiarios del Sistema, considerando de manera integral todos los aspectos que dicen relación con su situación particular y que fueren necesarios para adoptar decisiones informadas de acuerdo a sus necesidades e intereses, en relación con las prestaciones y beneficios que contempla el D.L. N° 3.500, de 1980, y que sean distintos de la tramitación y otorgamiento de una pensión.
- c) El Asesor o la Entidad de Asesoría Previsional y el afiliado deberán suscribir un contrato, que establecerá la materia u objeto concreto sobre la cual versará la asesoría durante la vida activa, detallándose las diligencias específicas a realizar por el Asesor o por la Entidad de Asesoría Previsional y su contenido mínimo deberá ajustarse a lo dispuesto en el Anexo N° 1 del Apéndice I Contratos de Prestación de Servicios de Asesoría. El afiliado deberá proporcionar la información necesaria de manera que permita el logro del objeto de la asesoría que le haya solicitado al asesor previsional. El Asesor o la Entidad de Asesoría estará obligada a resguardar la privacidad de toda la información a la que acceda producto del contrato, incluso con posterioridad a su terminación.
- d) El Asesor o Entidad de asesoría estará obligado a la entrega de un informe cada vez que efectúe una recomendación o sugerencia, en el cual explicitará la recomendación o sugerencia entregada, indicando las metodologías, parámetros, variables, escenarios, supuestos y proyecciones o cualquier otro antecedente utilizado y que sirvieron de base para dicha recomendación o

sugerencia. Lo anterior sin perjuicio de que el afiliado podrá requerir en cualquier momento información escrita respecto de las gestiones realizadas en el curso de la asesoría.

- e) La recomendación o sugerencia deberá ser efectuada con absoluta independencia, no pudiendo condicionarse la entrega de la asesoría, a la contratación de otro producto o servicio.
- f) Cuando el cambio de Tipo de Fondo de Pensiones forme parte de la naturaleza u objeto de la asesoría, ésta deberá contemplar una definición del perfil del afiliado, incluyendo su nivel de tolerancia al riesgo y toda la información necesaria que permita en cualquier caso, al asesor o entidad de asesoría, fundamentar las recomendaciones que efectúe.
- g) En el caso que el Ahorro Previsional Voluntario forme parte de la naturaleza u objeto de la asesoría, ésta deberá entregar a lo menos, una simulación de los efectos del APV sobre el monto de las pensiones, un análisis de los beneficios tributarios bajo cada uno de los regímenes existentes y una clara definición y características de los planes o alternativas de ahorro disponibles para el afiliado.
- h) En el caso que la simulación de pensiones forme parte de la naturaleza u objeto de la asesoría, para el cálculo de la pensión, ésta deberá considerar las disposiciones contenidas en el Capítulo VII, de la Letra B, del Título III del Libro V del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, de la Superintendencia de Pensiones.”

III. VIGENCIA

La modificación introducida por la presente Norma de Carácter General regirá a contar de esta fecha.


OSVALDO MACÍAS MUÑOZ
Superintendente de Valores y
Seguros Subrogante




TAMARA AGNÍC MARTÍNEZ
Superintendente de Pensiones



