

# Improving Pension Information: Education Through Online Resources

**Denise Laroze**, Charles Noussair, Paulina Granados, Ximena Quintanilla y Mauricio López

CESS - Universidad de Santiago de Chile

*denise.laroze@usach.cl*

August 27, 2020



CENTRE FOR  
EXPERIMENTAL  
SOCIAL  
SCIENCES

UNIVERSIDAD  
DE SANTIAGO  
DE CHILE





+CERCA  
AL SERVICIO  
DE LA CIUDADANÍA

[Qué es la SVS](#)

[Preguntas frecuentes](#)

[Normativa](#)

[Glosario](#)

[SVS educa](#)

[Portal SVS](#)



Servicios y trámites para  
**Inversionistas**

Servicios y trámites para  
**Asegurados**

Servicios y trámites para  
**Público general**



**Canales de  
atención**

[Inicio](#) > [Preguntas frecuentes](#)

## Preguntas frecuentes

▼ [Entidades del Mercado de Seguros](#)

► [Instrumentos de financiamiento](#)

▼ [Tipos de seguros](#)

▼ [Entidades del Mercado de Valores](#)

► [Instrumentos de inversión](#)



### ▼ ¿Cuál es el proceso para jubilarse?

Lo primero es acercarse a la AFP en que se encuentra afiliada la persona que desea pensionarse (o donde estaba afiliado fallecido en caso de pensión de sobrevivencia) e iniciar los trámites de pensión.

Toda persona que cumpla con los requisitos establecido en la Ley ([D.L. N° 3.500](#)), antes de seleccionar una modalidad de pensión, debe solicitar ofertas de montos de pensión al [Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión \(SCOMP\)](#), que es un sistema electrónico de interconexión entre las AFP y las Compañías de Seguros que comercializan rentas vitalicias.

Revise el artículo [Operación del SCOMP](#).

Conozca más en el sitio web de SVS Educa:

- [Rentas Vitalicias Previsionales](#)
- [Asesores previsionales](#)
- [SCOMP](#)
- [Sociedades Administradoras de Fondos de Pensiones \(AFP\)](#)

## Preguntas relacionadas por entidades de valores

- » ¿Qué trámites se deben realizar para pensionarse?

## Preguntas relacionadas por entidades de seguros

- » ¿Cómo se debe seleccionar la modalidad de pensión?
- » ¿Cómo se determina el monto de la pensión de la renta vitalicia?
- » ¿Cómo se ingresa al Sistema (SCOMP)?
- » ¿Cómo se inicia un trámite de pensión?
- » ¿Cómo se reciben los resultados del remate?
- » ¿Cómo solicitar un remate de montos de pensión de renta vitalicia?
- » ¿Con qué edad puede pensionarse un afiliado al Sistema de Pensiones?
- » ¿Conviene o no contratar la renta vitalicia con Período Garantizado?
- » ¿Cuál es el monto de la comisión que se puede cobrar por asesoría previsional e intermediación por la venta de rentas vitalicias?
- » ¿Cuál es el porcentaje de la pensión del afiliado que recibirá él o la conviviente civil como pensión de sobrevivencia?
- » ¿Cuál es la comisión de los asesores previsionales y los agentes de ventas de rentas vitalicias?
- » ¿Cuál es la diferencia entre un Asesor Previsional y un Agente de Ventas de Rentas Vitalicias?
- » ¿Cuál es la vigencia del Certificado de Saldo emitido por la AFP?
- » ¿Cuáles son los beneficios del APV?
- » ¿Cuáles son los beneficios tributarios del APV y APVC?
- » ¿Cuáles son los requisitos para acceder al Aporte Previsional Solidario de Invalidez?
- » ¿Cuáles son los requisitos para acceder al Aporte Previsional Solidario de Vejez?
- » ¿Cuáles son los requisitos que se deben cumplir para ser un asesor previsional?
- » ¿Cuándo se comienza a entregar el Aporte Previsional Solidario de Vejez (APS de Vejez) y cuál es el tope de las pensiones a complementar?
- » ¿Cuántas veces se pueden realizar consultas en el Sistema (SCOMP)?
- » ¿Cuánto puede cobrar un Asesor Previsional por sus servicios?
- » ¿De qué forma puedo exigir la entrega del "regalo" o "Incentivo" que se me ofreció al contratar una renta vitalicia?
- » ¿De qué forma se realizan consultas en el Sistema (SCOMP)?
- » ¿De qué forma se reciben las ofertas de pensión generadas en el Sistema (SCOMP)?
- » ¿Dónde efectuar un reclamo en relación al Sistema (SCOMP)?

- » ¿De qué forma se reciben las ofertas de pensión generadas en el Sistema (SCOMP)?
- » ¿Dónde efectuar un reclamo en relación al Sistema (SCOMP)?
- » ¿Dónde obtener más información sobre el funcionamiento del Sistema (SCOMP)?
- » ¿Dónde se puede consultar otros aspectos generales de la renta vitalicia?
- » ¿Dónde se puede consultar por las condiciones de la póliza de renta vitalicia?
- » ¿Dónde se pueden revisar estadísticas del mercado de seguros? (prima, utilidad, siniestralidad, inversiones, margen de contribución, evolución de la prima del mercado)
- » ¿En qué consiste el remate de rentas vitalicias?
- » ¿En qué consiste la garantía estatal para las pensiones de renta vitalicia?
- » ¿En qué consiste la pensión de referencia garantizada?
- » ¿Es necesario contratar a un asesor previsional o a un agente de ventas de rentas vitalicias para ingresar una solicitud al SCOMP?
- » ¿Es obligación cotizar en el Sistema para una persona que inició trámite de pensión con anterioridad a la vigencia Ley N° 19.934 (19 de agosto de 2004)?
- » ¿Es obligación elegir una de las ofertas de pensión entregadas por el Sistema (SCOMP) en la primera consulta?
- » ¿Es obligación para las AFP mantener las ofertas de pensión efectuadas en el Sistema (SCOMP)?
- » ¿Es obligación para las Compañías de Seguros mantener las ofertas de pensión efectuadas en el Sistema (SCOMP)?
- » ¿Es obligación pasar por el Sistema SCOMP?
- » ¿Es posible cambiar o deshacerse de un corredor una vez ingresada una consulta al Sistema (SCOMP)?
- » ¿Es posible elegir cualquiera de las ofertas de pensión que entrega el Sistema (SCOMP)?
- » ¿Es posible elegir cualquiera de las ofertas recibidas en el remate?
- » ¿Es posible optar por un retiro programado en una AFP que no sea la de afiliación?
- » ¿Es posible solicitar una oferta de pensión fuera del Sistema (SCOMP)?
- » ¿Existe la posibilidad de pensionarse en una AFP y, posteriormente, cambiarse a una compañía de seguros?
- » ¿La renta vitalicia del pensionado que fallece pasa a formar parte de su herencia?
- » ¿Los Convivientes Civiles pueden ser beneficiarios de pensión de sobrevivencia de un afiliado de una AFP?
- » ¿Los hijos no comunes de un conviviente civil tienen derecho a pensión de sobrevivencia si fallece el conviviente civil que no era su padre o madre?
- » ¿Qué compañías de seguros pueden participar en un remate de montos de pensión de renta vitalicia?
- » ¿Qué debo hacer para obtener el Aporte Previsional Solidario de Invalidez (APSI)?
- » ¿Qué debo hacer para obtener el Aporte Previsional Solidario de Vejez (APS de Vejez)?
- » ¿Qué es Aporte Previsional Solidario de Vejez?
- » ¿Qué es el Ahorro Previsional Voluntario (APV)?
- » ¿Qué es el Ahorro Previsional Voluntario Colectivo (APVC)?
- » ¿Qué es el Aporte Previsional Solidario de Invalidez?



+CERCA  
AL SERVICIO  
DE LA CIUDADANÍA

Qué es la CMF | Preguntas frecuentes | Normativa | Glosario

CMF educa | Portal CMF



Servicios y trámites para  
**Público general**

Servicios y trámites para  
**Asegurados**

Servicios y trámites para  
**Inversionistas**

Servicios y trámites para  
**Cliente bancario**



Canales de  
atención

Inicio > Preguntas frecuentes

## Preguntas frecuentes

- Entidades de Bancos e Inst. Financieras
- Entidades del Mercado de Valores
- Instrumentos de inversión
- Entidades del Mercado de Seguros
- Instrumentos de financiamiento
- Tipos de seguros



### ¿Cómo se inicia un trámite de pensión?

El trámite de pensión se inicia en la AFP de afiliación o, en caso de pensiones de sobrevivencia, en aquella AFP donde se encuentra la cuenta de capitalización individual del causante de pensión, suscribiendo el formulario de Solicitud de Pensión.

Conozca más en el sitio web de CMF Educa:

➤ [SCOMP](#)

Evalúe esta información ☆☆☆☆☆ Resultado ★★★★★ 3 votos

Compartir:



#### Preguntas relacionadas por entidades de seguros

- ¿Cómo se debe seleccionar la modalidad de pensión?
- ¿Cómo se ingresa al Sistema (SCOMP)?
- ¿Cómo se reciben los resultados del remate?
- ¿Cómo solicitar un remate de montos de pensión de renta vitalicia?
- ¿Cuál es la vigencia del Certificado de Saldo emitido por la AFP?
- ¿Cuántas veces se pueden realizar consultas en el Sistema (SCOMP)?
- ¿De qué forma se reciben las ofertas de pensión generadas en el Sistema (SCOMP)?

VENTANILLA UNICA  
SOCIAL

DI TURNO  
MODULO  
A01101

CERTIFICAD

NOTA: Este espacio es para el uso exclusivo de los usuarios de la Ventanilla Unica Social. No se permite el uso de este espacio para otros fines. Se reserva el derecho de cancelar el acceso a este espacio en cualquier momento.

SE PUEDE ACCEDER A LA VENTANILLA UNICA SOCIAL EN LOS SIGUIENTES HORARIOS:  
DE 8:00 A 12:00 HORAS



# Theory

We argue:

- 1 Too much information, too hard to process, too important a decision
- 2 Cognitive Overload → give up and pay the consequences
- 3 Underlying mechanisms = Fear (+ present bias?)
- 4 Proposal: Changes in the structure and format of online information as a way to ease the effort and increase willingness to engage with the information.

**Usuarios inscritos**[INGRESAR AQUÍ](#)**Nuevos usuarios**[INSCRIBASE AQUÍ](#)**E-Learning Mora Presunta**

Aprende a resolver, a través de un curso interactivo, la Mora Presunta y DNPA generadas por no informar un movimiento de personal o por el no pago de las cotizaciones previsionales.

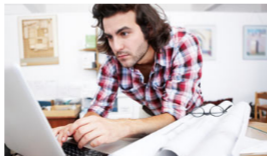


## ¿Qué y cómo puedo pagar?



En Previred puede realizar todas las declaraciones y pagar las cotizaciones previsionales. [Ver más >>](#)

## Trabajadores Independientes



Información para trabajadores independientes o dependientes con boletas. [Ver más >>](#)

## Recaudación Electrónica FONASA



A partir de las remuneraciones de Febrero 2016, FONASA recibirá las cotizaciones electrónicas en forma directa a



# Series of experiments

Given differences in access to State vs Private pensions, we measure the impact of the treatments in both populations separately. Each with the corresponding information.

- 1 State Pension: Content Stimuli: How do I access the benefits? What benefits are available?
- 2 Private Pension: Content Stimuli: How do I access my funds? What are my options?
- 3 Expt 1 and 2 + Emotions: Analyses of facial expressions associated with each treatment.

# Dependent variables of interest

Each experiment uses the same treatment design but varies the behavior of interest.

- Expt 1: Willingness to go through the procedures (RET)
- Expt 2: Willingness to make decisions (RET)
- Expt 3: Emotions \* Willingness to engage (RET)

This design provides micro replication tests of the impact of the treatments on multiple related behaviors in the pension decision making process.

# Selection into experiments – Samples

- 1 Socio-economic questionnaire separates sample into expts 1 or 2.
- 2 Expt 3 is a Lab version of expts 1 and 2 with emotion-reading software.

Separation into experiments - socio-economic segmentation: Instrument based on the Chilean economic segmentation metrics used to allocate public benefits (*Registro Social de Hogares* and *CASEN*).

The instrument is going to be piloted using a 300 person survey on the population of interest.

# Treatments

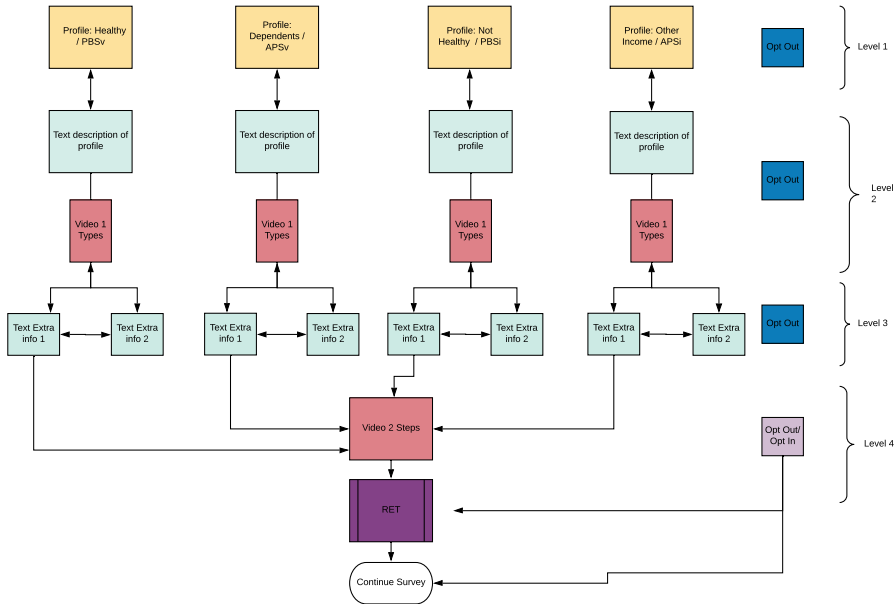
Website structures where the information is provided with the following characteristics:

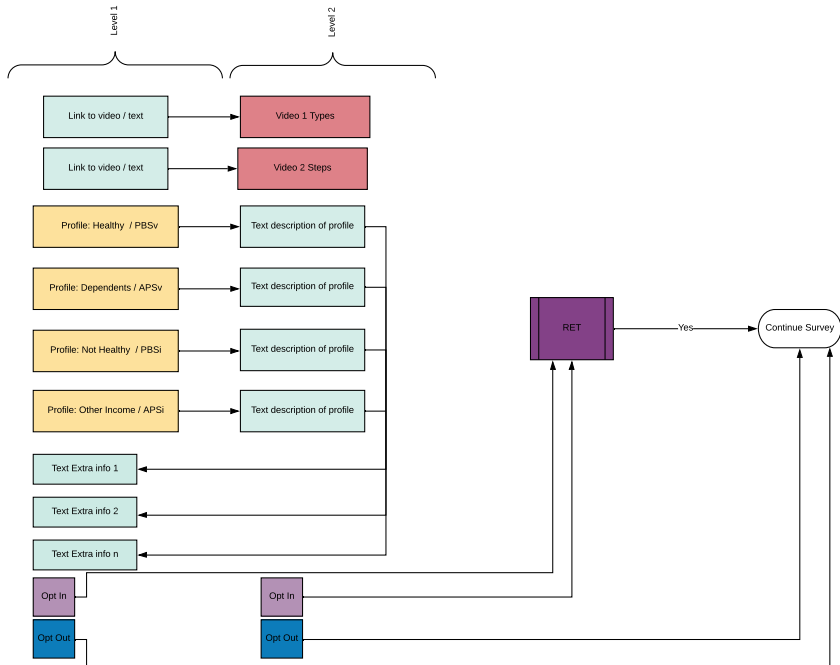
Information format			
Information Structure		<b>Text</b>	<b>Video</b>
	<b>Product</b>	Baseline	Treatment 2
	<b>Profile</b>	Treatment 1	Treatment 3

All websites provide the same information.

All websites have a an “opt out” option to continue the survey without going through the information available - one DV of interest.

Clicks to the different sections of the website are recorded as process tracing variables of interest. Time spent on the websites is also recorded.





# Website design: Profile

A website with the following pension profile elements:

	<b>Expt 1</b>	<b>Expt 2</b>
1	Benefit application process	Private retirement process
2	Types of Benefits	Types of retirement modes
3	At retirement age: No savings	Healthy
4	At retirement age: Some Savings	Not healthy
5	Before retirement age: No savings	Costos inmediatos
6	Before retirement age: Some Savings	Other sources of income

Each profile leads on to the profile-relevant information on multiple levels of depth.

+ as DV: An option to opt-out and continue with the survey without going through the information.

# Video v. Text

Four videos will be produced for the Video Format Treatment, two for each expt (1 and 2).

Subject of the videos:

- Steps - How to obtain the benefit/private pension?
- Types - What benefits/pension modes are available?

	<b>Expt 1</b>	<b>Expt 2</b>
Steps	ChileAtiende	Scomp
Types	APS/PBS	RP/RV/RP+RVD/RP+RVI

The video design is based on the one presented in the USA retirement website <https://www.usa.gov/retirement>



# Complementary information

Given budgetary constraints, Treatments 2 and 3 will only have two videos. However, pension information is nuanced and the videos are complemented with information in text, that will be identical in all relevant treatments.

Private Pension:

- 1 Beneficiaries
- 2 State Guarantee

State Pension:

- 1 *Clave única*
- 2 *Registro Social de Hogares*

# Dependent Variable

**Expt 1:** An incentivised RET (e.g. filling out forms) to reflect the bureaucratic process of applying for the benefits. + - The people can opt out of this task, but if they do, they forfeit the earnings.

**Expt 2:** RET - An incentivized comprehension questionnaire based on the information provided in the website.

- The people that opt-out 'pay' (from their endowment) for someone else to answer the questions, knowing that there is a  $p = 0.8$  probability of getting all the answers correct (full incentives paid) and  $1 - p$  probability of getting 50% of the questions correct. This reflects the risk and incentives of hiring a pensions advisor to do the retirement process.

# Control variables

- ① Risk aversion,
- ② Financial literacy,
- ③ Time discounting,
- ④ Health conditions, and
- ⑤ Potential beneficiaries.

# Summary experiment structure

Phases of the experiment:

- ① Participants presented with a website and informed that they will need to complete an incentivized task
- ② Participants are given the opportunity to opt-out of looking though the information.
- ③ Incentivised task payments:
  - ① Look through information + RET
  - ② Opt-out : A lottery over RET Payment.
- ④ Payoffs are intended to resemble the risks and rewards of putting personal effort into the task.

# Hypotheses

We expect

- ① that a **profile** oriented website structure will lead to **less people to opt out** than a product oriented one, and that
- ② information in a **visual format**, images/videos, will lead to **more people** choosing to **engage with the information** and with the real efforts tasks, relative to text based information format.
- ③ We further expect that the **combination** of both profile and video/image treatments will lead to the **highest** amount of people choosing to **engage with the information** and engage with the real effort tasks. We further expect,
- ④ the differences in emotional states induced by each of the treatments to be a significant causal mechanism to explain the changes in the likelihood of engaging with pension processes. Particularly, we **expect that profile and image/video content will reduce the presence of fear, anger and surprise among participants.**
- ⑤ [We do not expect differences across experimental populations?]

# Collaboration with SP

- ① Content for website and videos
- ② Designing the Comprehension task
- ③ All website material will be available to use by collaborators
- ④ Real long term decisions

Thank you

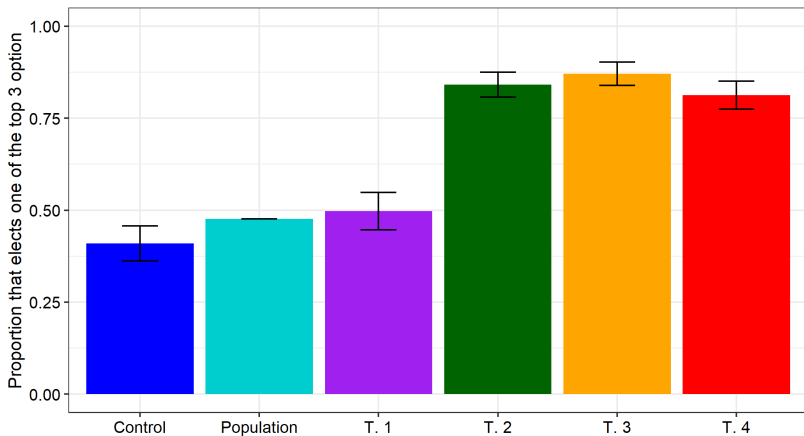
# Examples of website types

Country	Website	Reference	Link
<b>UK</b>	Product	Structure	Link
Ireland	Product		Link
Canada	Product		Link
Spain	Product		Link
New Zealand	Product		Link
Italy	Mixed		Link
<b>USA</b>	Mixed	Audiovisual Structure	Link
<b>Germany</b>	Profile		Link
Australia	Profile		link

**Table:** Table of website references reviewed April 2020. UK, USA and Germany serve as references for material generated in this study.



# How well do people make decisions?



**Figure:** Comparison of selection of a top 3 offer in different treatments vs real 2018 decisions (Duch et al 2020).

# Online Experiment



Por favor indique su género

Hombre

Mujer

¿Cuál es su año de nacimiento?

De los siguientes tramos de ingresos mensuales ¿podría indicar en cuál de ellos se encuentra Ud., considerando su ingreso líquido por sueldo, arriendos y/u otros?

\$217.001 o menos

Entre \$217.001 ~ \$613.000

Entre \$613.001 ~ \$1.651.000

\$1.651.001 o más

# Experiment Structure

- Sample: Women and men 50+
- Socio-economics and lifestyle questions
- Experiment (Website)
- RET
- Present Bias questions
- Financial Literacy questions
- Risk Aversion incentivized lottery
- Facereader (sub-sample)