Lima, 17 de setiembre de 2004

CIRCULAR N° AFP- 048- 2004

Ref. Procedimiento operativo para la solicitud y otorgamiento de la Clave Privada de Seguridad (CS) para la realización de operaciones en los sitios web de las AFP.

Señor
Gerente General:

Sírvase tomar conocimiento que en uso de las atribuciones conferidas por el numeral 9 del artículo 349º de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley Nº 26702 y sus modificatorias, y con la finalidad de establecer los procedimientos para la solicitud y otorgamiento de las Claves Privadas de Seguridad para la realización de operaciones en los sitios web de las AFP, esta Superintendencia dispone lo siguiente:

1. Alcance

La presente norma se aplica a las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, en adelante AFP, y a los afiliados al Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones, en adelante SPP, que presenten solicitudes para la obtención de Claves Privadas de Seguridad, en adelante CS, que les permita realizar operaciones que conlleven a la transferencia de saldos de la cuenta individual de capitalización de los afiliados dentro del SPP, a través de Internet en los sitios web de las AFP.

2. Entorno de seguridad del sitio web

A efectos de proveer los servicios bajo el entorno del sitio web, las AFP deberán sujetarse a los principios siguientes:

a. Adoptar las medidas de protección y autenticación necesarias a efectos de evitar el ingreso de usuarios no autorizados a la información que respalda sus bases de datos;
b. Garantizar la confidencialidad e integridad de las transacciones y mensajes que se realicen;
c. Garantizar una adecuada provisión de los servicios en forma continua y permanente durante todos los días del año, bajo estándares de calidad en términos de la navegación para los usuarios;
d. Contar con una interfaz interactivo que facilite una adecuada navegación por parte de los usuarios que tengan acceso al sitio web, así como de las características del servicio y del SPP en general;
e. Diseño de una adecuada representación, en términos de sus caracteres y dimensión, de los íconos que identifican los procesos y servicios que brinda la AFP;
f. Contar con un mapa del sitio web con los servicios que ofrece la AFP;
g. Contar con los formularios electrónicos para el desarrollo de las operaciones que realicen los afiliados en el sitio web, que hayan sido previamente autorizadas por la Superintendencia;
h. Otras que la Superintendencia determine.

Las AFP deberán implementar los sistemas de auditoria que resulten necesarios a fin de establecer un proceso de registro y verificación interna de las operaciones que se realicen en los sitios web a su cargo.

3. De las operaciones en los canales virtuales y las CS

La AFP debe poner a disposición de sus afiliados, en sus agencias, sitio web u otro medio que implemente, la solicitud para la obtención de la CS. Dicha clave es empleada por el afiliado para solicitar el traspaso o traslado de sus fondos de pensiones desde su AFP (AFP de origen) a otra (AFP de destino). [1]

Las CS tendrán una validez de sesenta (60) días calendario, siendo aplicable, en el caso de traspasos, únicamente para una sola operación de traslado del saldo de su CIC de aporte obligatorio de una AFP a otra. Las AFP deberán guardar un archivo de respaldo respecto de las solicitudes de claves de seguridad que sean requeridas por sus afiliados.

Asimismo, las AFP deberán contar con cartillas de información respecto de las precauciones y seguridades que deben guardar los afiliados a efectos de preservar la confidencialidad de las operaciones que se realicen a través de los sitios web de las administradoras.

4. De la celebración de convenios para la generación y otorgamiento de CS

Las AFP podrán celebrar convenios de servicios con entidades externas a fin de contar con una instancia centralizada para la emisión y/u otorgamiento de las CS. A dicho efecto, los convenios que se celebren deberán contar con la conformidad de la Superintendencia antes de sus suscripción, sobre la base de lo dispuesto en el numeral 8 de la presente Circular, debiendo contener, cuando menos, las siguientes cláusulas:

a. La obligación de la entidad externa de celebrar convenios en idénticas condiciones en cuanto a precio, calidad de servicio, plazos de otorgamiento de CS y demás especificaciones, en caso otra AFP solicite la celebración de uno similar;
b. La no inclusión de cláusulas de exclusividad respecto de contratos que se celebren entre una AFP y una entidad externa.

5. De la solicitud de la CS

La solicitud para la obtención de la CS podrá ser presentada por cualquiera de los medios siguientes:

<u>Modo personal en la agencia de la AFP</u>

Los afiliados podrán solicitar su CS directa y personalmente en las agencias de la AFP a la que pertenezcan, a cuyo efecto, deberá seguirse el procedimiento siguiente:

i. Los afiliados suscribirán una solicitud para contar con una CS, acudiendo a la agencia de la AFP a la que pertenecen.
ii. Las AFP deberán comprobar la identidad del afiliado con la verificación de los documentos personales correspondientes.
iii. Los afiliados suscribirán la solicitud correspondiente, en los formatos que las AFP cuenten y en dos ejemplares, quedando el original en poder de la AFP y la copia para el afiliado.
iv. La AFP guardará la copia de la solicitud en la Carpeta Individual del afiliado, adjuntando copia del documento oficial de identidad correspondiente.

La solicitud contendrá, cuando menos, la información siguiente:

a. Nombre y apellidos del afiliado
b. Identificación del Código Único de Identificación del SPP (CUSPP)
c. AFP a la que pertenece
d. Fondo Tipo al que pertenece
e. Tipo y Nº del documento de identidad

[1] Párrafo sustituido por Resolución SBS N° 1979-2019, publicada el 09-05-2019.

f. Domicilio particular
g. Empleador actual, en caso ser dependiente
h. Nº de teléfono
i. Identificación de una dirección de correo electrónico privado
j. Registro de huella digital y firma del afiliado
k. Sello y firma del funcionario de la AFP
l. Lugar en donde se solicita la CS
m. Fecha

En el sitio web de la AFP

Los afiliados podrán requerir sus CS en los sitios web de la AFP a la que pertenezcan. A tal efecto, las AFP deberán proveer las funciones y/o los medios de registro de información necesaria para proveer una CS, considerando como mínimo los datos requeridos en la solicitud de que trata el párrafo anterior, con excepción de los literales j., k., y l.

Las AFP deberán proveer los medios de seguridad, validación y verificación de información que permitan garantizar la confidencialidad y fiabilidad de los datos ingresados por los afiliados, a efectos de certificar la seguridad del proceso.

6. De la entrega de la CS [2] [3]

La entrega de la CS por parte de la AFP a la que pertenece el afiliado o de la entidad externa, se realizará por medio de un mensaje a la dirección de correo electrónico señalado por el afiliado dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores contados a partir de la fecha de presentación de la solicitud que hace referencia el numeral 5 de la presente circular.

Para solicitudes de CS presentadas en el sitio web de la AFP o de la entidad externa, la entrega de la CS vía correo electrónico se sujetará a lo siguiente:

a) La AFP requerirá la remisión, mediante correo electrónico u otro medio que la AFP disponga en su portal web, de una copia del documento de identidad del afiliado.
b) La remisión del documento de identidad deberá motivar la comprobación de la identidad del afiliado que solicitó la CS.
c) La AFP, bajo responsabilidad, deberá contar con el sistema de grabación telefónica que corresponda, a fin de certificar la identidad del afiliado. Dicho sistema de grabación telefónica deberá ser validado para cada afiliado que haya enviado la solicitud de la CS por la web de la AFP y deberán garantizar, cuando menos, lo siguiente:
    c.1) La comunicación al afiliado de que su solicitud de CS debe ser materia de grabación y confirmación;
    c.2) La confirmación del envío de copia del documento de identidad mediante correo electrónico;
    c.3) La anotación de la información presentada en la solicitud (nombre, documento de identidad, domicilio, correo electrónico, entre los datos más relevantes); y,
    c.4) La confirmación de aceptación del afiliado de recibir su CS en el plazo establecido en el presente numeral y mediante el correo electrónico anotado, conforme al literal c) anterior.

[2] Numeral modificado por el Artículo Sétimo de la Resolución SBS Nº 4830-2013, publicada el 16 agosto 2013, vigente a partir del 1 de setiembre de 2013.

[3] En concordancia con lo señalado en el Artículo Noveno de la Resolución SBS Nº 4830-2013, publicada el 16 agosto 2013, el incumplimiento de lo dispuesto en el numeral 6 de la presente circular será tipificado como infracción grave, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 25), acápite II del Anexo 4 del Reglamento de Sanciones, aprobado por la Resolución SBS Nº 816-2005 y sus modificatorias.

En todos los casos y con ocasión de la entrega por parte de la AFP de la CS mediante el envío de un correo electrónico, el afiliado asume un compromiso de confidencialidad respecto de un uso estrictamente privado y personal de la CS, en términos de los derechos y obligaciones que resultan de su pertenencia. El trámite que conlleve el otorgamiento de la referida CS no importará costo alguno para los afiliados por parte de las AFP. En cualquier caso, la AFP será responsable por la generación y/o otorgamiento de la CS en las condiciones establecidas en el presente artículo.

7. De las responsabilidades de la utilización de las CS

Complementariamente a la suscripción del compromiso de confidencialidad de que trata el numeral 6 de la presente circular, los afiliados, en caso de extravío o hurto de la CS, deberán informar dicha situación a su AFP a fin de dejar sin efecto dicha clave privada. Las AFP deberán proveer las facilidades en términos de los procedimientos para la generación de una nueva CS, bajo los procedimientos descritos en la presente Circular.

8. De las especificaciones de las CS por la Superintendencia

La Superintendencia establecerá las pautas de carácter general que deberán cumplir las AFP o entidades externas respecto de las especificaciones de las CS, tanto en cuanto a sus caracteres y dimensión, como de los medios y resguardos de confidencialidad correspondientes.

9. Vigencia

La presente Circular entrará en vigencia a partir del 1 de marzo de 2005.

Atentamente,

JUAN JOSÉ MARTHANS LEÓN
Superintendente de Banca y Seguros