

Lima, 3 de agosto de 2009

Resolución S.B.S

N° 9856 - 2009

***El Superintendente de Banca, Seguros y
Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones:***

CONSIDERANDO:

Que, el Título IV del Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones (SPP), aprobado mediante Resolución N° 319-98-EF/SAFP y sustituido por Resolución SBS N° 355-2005, contempla la regulación referida a la información al afiliado y público en general en el SPP;

Que, con la finalidad de mejorar los mecanismos de información puestos a disposición de los afiliados, esta Superintendencia considera necesario que, complementariamente a la orientación e información que las AFP brindan a los futuros pensionistas, previamente al inicio de sus trámites de beneficios en su administradora, se cuente con un Centro de Orientación al Potencial Pensionista (COP) a cargo de este órgano de supervisión y control, que brinde orientación especializada a los potenciales pensionistas, de modo tal que les permita contar con una evaluación integral de su situación previsional y un análisis comparativo de las alternativas existentes en el mercado previsional, mejorando de esta forma el proceso de toma de decisiones respecto de la elección de pensiones y beneficios al interior del SPP;

Que, a efectos de recoger las opiniones del público en general respecto de la propuesta de modificación a la normativa del SPP, se dispuso la pre publicación del proyecto de resolución sobre la materia en el portal electrónico de la Superintendencia, al amparo de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS;

Estando a lo opinado por la Superintendencia Adjunta de Administradora Privadas de Fondos de Pensiones y de Asesoría Jurídica;

En uso de las atribuciones conferidas por el numeral 9 del artículo 349° de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N° 26702 y sus modificatorias, el inciso d) del artículo 57° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones, aprobado por Decreto Supremo N° 054-97-EF, así como por lo dispuesto en la Tercera Disposición Final y Transitoria de su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-98-EF;

RESUELVE:

Artículo Primero.- Incorpórese el Capítulo V al Título IV del Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del SPP, referido a Información al Afiliado y Público en general, bajo el texto siguiente:

“CAPÍTULO V CENTRO DE ORIENTACIÓN AL POTENCIAL PENSIONISTA

Finalidad

Artículo 22 °.- El Centro de Orientación al Potencial Pensionista (COP) de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, es una instancia de coordinación perteneciente a la Superintendencia Adjunta de AFP que tiene por finalidad brindar orientación especializada a los afiliados y beneficiarios como futuros pensionistas del SPP, en adelante potenciales pensionistas, de naturaleza complementaria a la recibida de parte de las AFP, y que les permita contar tanto con una evaluación integral de su situación previsional como con un análisis comparativo de las alternativas existentes en el mercado, de modo tal que les permita mejorar el proceso de toma de decisiones respecto de la elección de pensiones y beneficios al interior del SPP.

Definiciones

Artículo 23°.- Para efectos de lo dispuesto en el presente capítulo y normas reglamentarias conexas, considérese las siguientes definiciones y referencias:

Potencial pensionista: Afiliado o beneficiario que se encuentra próximo a pensionarse, de acuerdo a cualquiera de los criterios y condiciones siguientes:

Jubilación:

- a) Afiliados mayores de sesenta (60) años que podrían tener acceso a algún tipo o régimen de jubilación en el SPP.
- b) Afiliados que sin estar comprendidos por razones de edad en el acápite anterior, soliciten voluntariamente información y/o una evaluación de su situación pensionaria a la AFP para efectos de acceder próximamente a una pensión de jubilación.

Invalidez: Afiliados que hayan suscrito la Solicitud de Evaluación y Calificación de Invalidez.

Sobrevivencia: Beneficiarios que hayan suscrito la Sección I de la Solicitud de Pensión de Supervivencia. Sin perjuicio de ello, la condición de beneficiario próximo a pensionarse también podrá configurarse previamente a la presentación de la solicitud antes indicada, siempre que la AFP haya tomado conocimiento, formalmente, del fallecimiento del afiliado.

Funciones

Artículo 24° .- El COP tiene por funciones las siguientes:

1. Orientar a los potenciales pensionistas en la materia de su competencia.
2. Proveer información complementaria de interés acerca de las características y mejor entendimiento de los productos previsionales que se ofrecen en el SPP.
3. Proponer programas de difusión de información relacionada a los aspectos materia de consulta.
4. Elaborar estadísticas de las consultas atendidas, llevando un registro interno y clasificado según rubros de interés.
5. Participar en reuniones de coordinación con las AFP, de acuerdo a la casuística que conozcan.
6. Otras funciones que le asigne la Superintendencia.

Naturaleza de la orientación del COP

Artículo 25°.- La orientación especializada que brinda el COP a los afiliados y beneficiarios es de naturaleza complementaria al que realizan, de suyo, las AFP por la administración de los fondos de pensiones de los afiliados, por lo que, bajo ningún caso, las opiniones alcanzadas por el COP tienen un carácter vinculante respecto de las decisiones que puedan asumir, libremente, los potenciales

pensionistas al momento de tomar una decisión de elección de una determinada pensión y/o beneficio en el SPP.

Asimismo, la orientación que brinda el COP, en ningún caso, supone la obligación del potencial pensionista de recurrir a esta instancia de coordinación de la Superintendencia. Los afiliados o beneficiarios son libres de acudir o no al COP a efectos de proseguir con el proceso de toma de decisiones de pensiones o beneficios en el SPP.

Gestión previa ante la AFP

Artículo 26°.- Para la atención de las consultas de los potenciales pensionistas en el COP debe acreditarse, previamente, que el potencial pensionista ha recurrido a la AFP a la que pertenece el afiliado y recabado la Constancia de Atención, a que se refiere el artículo 27° de la presente resolución.

Las atenciones que se realicen en el COP tendrán el carácter presencial y se llevarán a cabo en su local de atención al público.

Constancia de Atención

Artículo 27°.- Las AFP deberán emitir una Constancia de Atención al término de cada consulta del potencial pensionista, con la finalidad de garantizar que este ha obtenido toda la información necesaria respecto de los requisitos, condiciones, características y procedimientos vinculados a los beneficios a los que pretenda acceder o acceda, poniendo especial énfasis en aquellos elementos cuyo desconocimiento podría originarle perjuicio a nivel pensionario o de beneficios en general, debiendo, para ello, llevar un registro. La referida constancia deberá contener, cuando menos, lo siguiente:

- a) Número o código de atención que permita identificarla;
- b) Datos personales del consultante así como del funcionario o representante de la AFP;
- c) Todos los temas y subtemas materia de consulta, de acuerdo al detalle que se muestra en el Anexo N° 1, que hayan sido atendidos a través de la información u orientación proporcionada; y,
- d) Fecha y tiempo de duración de la atención, especificando la hora de inicio y término de la atención.

La emisión de dicho documento estará a cargo de la administradora y deberá adicionalmente brindarle la oportunidad al potencial pensionista para registrar aquellas observaciones, sucesos y/o hechos que estime conveniente manifestar en la constancia respecto de cualquier aspecto vinculado al servicio de atención, información y/o proceso de orientación brindado por la AFP.

Por otro lado, la constancia deberá incluir un “aviso importante” en el que se señale lo siguiente: *“Estimado afiliado y/o beneficiario: Usted debe conservar la presente constancia como prueba del servicio de atención, orientación e información que la AFP le ha brindado a través de su representante, la cual podría ser requerida por la Superintendencia para la atención de alguna consulta que, de manera complementaria, necesitara formular”.*

Sin perjuicio de ello, las AFP deberán conservar, en la Carpeta Individual del Afiliado, una copia de la Constancia de Atención debidamente suscrita por el potencial pensionista con la finalidad de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 26° del presente capítulo.

Procedimiento para la obtención de la cita

Artículo 28°.- La atención de las consultas de los potenciales pensionistas en el COP, se sujeta al siguiente procedimiento:

- a) El potencial pensionista podrá solicitar una cita de atención a través de la línea telefónica de la Plataforma de Atención al Usuario (PAU) de la Superintendencia, o acudiendo al local del COP, siguiendo el procedimiento establecido en el presente artículo.
- b) Para la obtención de la cita, el potencial pensionista deberá brindar obligatoriamente la siguiente información: sus nombres y apellidos, AFP, edad o fecha de nacimiento, tipo de beneficio, tipo de consulta que será formulada al COP, y el código de la Constancia de Atención otorgada por la AFP.
- c) Recibida esa información, el COP le brindará la fecha y hora de la cita al potencial pensionista, orientándole sobre la documentación adicional que podrá presentar.
 - c.1) Fijada la cita, el potencial pensionista acudirá al COP a la fecha y hora indicada, portando su documento de identidad.
 - c.2) En caso el potencial pensionista llegue al COP después de la hora fijada, será igualmente atendido hasta la hora de término previamente indicada en la cita, con la finalidad de no retrasar las citas que hubieran sido concertadas por otros usuarios.
 - c.3) En caso el potencial pensionista no pueda asistir a la cita en la fecha indicada, deberá solicitar una nueva cita a través de la línea telefónica de la PAU a efectos que se le reasigne otra fecha y hora.
 - c.4) Los documentos adicionales a la constancia de atención que se pueden presentar en la cita son: estado de cuenta reciente, en versión detallada, de su Cuenta Individual de Capitalización (CIC), información referencial de su grupo familiar, valor del Bono de Reconocimiento, entre los más importantes, u otros que contribuyan a una mejor orientación respecto de la absolución de la consulta.
- d) En caso se verifique que el potencial pensionista no ha recibido de parte de la AFP la información previa de que trata la Constancia de Atención, la cita será cancelada, informando de ello al potencial pensionista.”

Artículo Segundo.- Incorporar el Anexo N° 1 al Título IV del Compendio de Normas del SPP adjunto a la presente resolución, y que se publica en el Portal electrónico de esta Superintendencia (www.sbs.gob.pe), conforme a lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS.

Artículo Tercero.- La presente resolución entrará en vigencia a los treinta (30) días calendario de su publicación en el Diario Oficial “El Peruano”.

DISPOSICIÓN FINAL

Única.- Para efectos de los procesos de identificación de los potenciales pensionistas que deberán llevar a cabo periódicamente las AFP, las definiciones anotadas en el artículo 23° del Título VII del Compendio de Normas del SPP se sujetarán a las instrucciones de carácter general que fije la Superintendencia, tomando para el caso de los jubilados, únicamente criterios de edad.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

FELIPE TAM FOX

Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras
Privadas de Fondos de Pensiones