



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Lima, de de 2009

Resolución S.B.S
N° -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 la calidad del servicio de atención, orientación e información que las AFP brindan a los futuros pensionistas, con ocasión previa al inicio de sus trámites de beneficios, resulta necesario establecer los principios y condiciones que aquellas deberán observar en el proceso de orientación a los afiliados y/o beneficiarios al SPP próximos a pensionarse;

Que, del mismo modo, con el objetivo de ampliar el acceso y la calidad de la información respecto de los beneficios y productos previsionales que otorga el SPP, fomentar una mayor competencia en temas de servicio de las AFP e incentivar una mayor transparencia en el mercado, resulta necesario establecer un procedimiento de difusión de información a afiliados y beneficiarios próximos a pensionarse;

Que, a efectos de recoger las opiniones del público en general respecto de las propuestas 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 las Superintendencias Adjuntas de Administradoras 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:



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

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

“CAPÍTULO V
INFORMACIÓN A AFILIADOS Y BENEFICIARIOS PRÓXIMOS A PENSIONARSE EN EL SPP

Definiciones

Artículo 22°.-

Para efectos de lo dispuesto en el presente Capítulo y normas reglamentarias conexas, considérese las siguientes definiciones y referencias:

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

Jubilación:

- a) Afiliados que se encuentren dentro del período de doce (12) meses previo al cumplimiento de los sesenta y cinco (65) años de edad y, en virtud de lo cual, pudieran ser potenciales pensionistas por Jubilación Legal o por los regímenes de Pensión Mínima de las Leyes N° 27617 y 28991.
- b) Afiliados que, preliminarmente, sean identificados por la AFP como potenciales pensionistas de Jubilación Anticipada Ordinaria o de algún régimen especial de jubilación anticipada por desempleo que se encuentre vigente, en un horizonte futuro de doce (12) meses de realizada la evaluación.
- c) Afiliados que, preliminarmente, sean identificados por la AFP como potenciales pensionistas de Jubilación Anticipada de Ley N° 27252 y Jubilación Adelantada del Decreto Ley N° 19990, en un horizonte futuro de doce (12) meses de realizada la evaluación.
- d) Afiliados que, por su edad, podrían tener acceso a algún tipo o régimen de jubilación en el SPP.
- e) Afiliados que, sin estar comprendidos por razones de edad en los acápite anteriores, soliciten voluntariamente información y/o una evaluación de su situación pensionaria para efectos de acceder próximamente a un beneficio de pensión en el SPP.

El proceso de identificación de los potenciales pensionistas a que se refiere el presente literal deberá realizarse al cierre de cada mes, a fin que, en el transcurso del mes siguiente, la AFP realice los actos señalados en los artículos siguientes. La Superintendencia establecerá, mediante instrucción de carácter general, las variables que se deberán considerar para la identificación de los potenciales pensionistas por jubilación.

Invalidez: Afiliados que hayan suscrito la Solicitud de Evaluación y Calificación de Invalidez, al menos, a partir de la fecha consignada en la Sección IV de la solicitud.

Sobrevivencia: Beneficiarios que hayan suscrito la Sección I de la Solicitud de Pensión de Sobrevivencia. 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.

2. Información: Conjunto de datos organizados que debe tener un significado y utilidad para quien la recibe.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

3. **Orientación:** Servicio de ayuda sistemática ofrecida a los usuarios para que tengan un mejor conocimiento de las características de los productos así como de los servicios ofrecidos en el SPP.
4. **Usuario:** Persona natural o jurídica que utiliza o puede utilizar los productos y servicios ofrecidos por las AFP. Comprende a los afiliados y sus beneficiarios, pensionados o próximos a pensionarse.

Características generales de orientación e información

Artículo 23°.-

1. Las AFP deberán implementar y mantener mecanismos de servicio de atención, orientación e información a potenciales pensionistas acorde con sus perfiles particulares, de forma tal que se garantice, de manera objetiva, la recepción y el entendimiento de las condiciones y requisitos necesarios para el trámite y la obtención de los beneficios previsionales en el SPP.
2. La estrategia de comunicación e información a cargo de las AFP deberá alcanzar dos (2) niveles:
 - a) Información selectiva y específica dirigida a cada uno de los grupos de potenciales pensionistas establecidos en el numeral 1 del artículo 22° del presente Capítulo;
 - b) Información dirigida al público en general, con una explicación amplia y completa acerca de los principales aspectos relacionados con el otorgamiento de los beneficios previsionales en el SPP.
3. En tal sentido, los tipos y medios de comunicación que las AFP deberán utilizar, como estándar, en el servicio de atención, orientación e información a potenciales pensionistas son los siguientes:
 - I. Personalizado:
 - a) Atención presencial en todos sus establecimientos de atención al público, incluidas las Oficinas de Asesoramiento Previsional y los Puestos Móviles;
 - b) Comunicación escrita notificada al domicilio de los potenciales pensionistas;
 - c) Correo electrónico y/o teléfono.
 - II. No Personalizado:
 - a) Folletos informativos;
 - b) Charlas informativas;
 - c) Material audiovisual para su reproducción en establecimientos de atención al público;
 - d) Sitio web de la AFP;
 - e) Medios masivos de comunicación, tales como, radio, prensa y televisión.
4. La información que proporcionen y difundan las AFP, deberá ser transparente, veraz y objetiva a fin de garantizar la toma de decisiones previsionales basada en el pleno acceso y conocimiento de las operaciones así como de los productos y servicios que los potenciales pensionistas pueden contratar y/o utilizar con las entidades integrantes del SPP. A efecto de dar cumplimiento a este principio, las Administradoras deberán observar lo dispuesto por las Normas de Protección al Consumidor, el Texto Único Ordenado de la Ley del SPP, su Reglamento, las normas complementarias que rigen el SPP así como cualquier otra disposición que sobre la materia sea emitida por la Superintendencia. Los temas generales relevantes respecto de los cuales las AFP deberán brindar información y basar su orientación serán, al menos, los señalados en el Anexo I del presente Título. Asimismo, las AFP deberán garantizar una orientación homogénea independientemente del personal que la proporcione.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

5. La difusión de información así como orientación a potenciales pensionistas, por parte de las AFP, deberá ser oportuna, clara y de fácil comprensión a fin que de garantizar un mayor y mejor entendimiento sobre los beneficios del SPP y de manera tal que no induzca a confusión o error que genere perjuicio a éstos. A dicho efecto, las Administradoras deberán procurar la optimización de la calidad en la información, tanto en los contenidos como en la forma de difusión, atendiendo al perfil y requerimientos de los potenciales pensionistas.
6. Mediante disposiciones de carácter general, la Superintendencia establecerá los estándares mínimos de contenido de información que las Administradoras deberán proveer a los potenciales pensionistas. Dichos estándares se pondrán a disposición de las AFP y público en general, a través de la publicación de Guías Informativas sobre los temas más relevantes del SPP, las cuales servirán de base para la orientación e información que las AFP brinden por cualquiera de los canales de comunicación. La Superintendencia monitoreará la información adicional a la antes señalada, brindada por las Administradoras, a fin de establecer indicadores de gestión que se harán de conocimiento público para comparar los niveles de información y orientación que se brindan en el SPP.
7. Los potenciales pensionistas podrán elegir el medio de comunicación de tipo personalizado por el cual desean solicitar y recibir la información u orientación. No obstante, cuando el interesado no indique el medio de comunicación de su preferencia para recibir la atención, la AFP deberá hacerlo a través del medio que aquél utilizó para formular su pedido
8. Las AFP deberán llevar un registro de cada una de las consultas efectuadas por los potenciales pensionistas a través de los distintos medios de comunicación de tipo personalizado, dejando constancia, cuando menos, del número o código de la atención, los datos personales del consultante así como del funcionario o representante de la AFP, los temas materia de consulta, el resumen de la información u orientación proporcionada, la fecha y hora de inicio y término de la atención. Dicha información podrá ser requerida por la Superintendencia en cualquier momento para fines estadísticos u otros que considere pertinentes.

Principio de carga de la prueba

Artículo 24°.-

Las AFP serán responsables de implementar aquellos mecanismos objetivos de comprobación y acreditación que les permita demostrar el cumplimiento de lo establecido en el presente Capítulo. En tal sentido, éstas deberán garantizar –de manera objetiva- que los potenciales pensionistas obtengan toda la información necesaria respecto de los requisitos, condiciones, características y procedimientos vinculados a los beneficios a los que pretendan acceder o acceda, poniendo especial énfasis en aquellos elementos cuyo desconocimiento podrían originarles perjuicio a nivel pensionario o de beneficios en general. Independientemente de las acciones de supervisión que la Superintendencia disponga, ante la presentación de un reclamo por parte de un potencial pensionista, aquella exigirá a la AFP la demostración inmediata del servicio de atención, orientación e información brindado, en función al criterio antes señalado.

Atributos de calidad de los servicios de atención presencial

Artículo 25°.-

1. Las AFP deberán implementar las condiciones mínimas de los servicios de atención presencial para potenciales pensionistas que, a continuación, se señalan:
 - a) Disponibilidad:
 - Las instalaciones físicas deberán ser cómodas y espaciosas, y deberán contar con equipamiento adecuado.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

- Los potenciales pensionistas recibirán gratuitamente la información y orientación, sin perjuicio del medio de comunicación que fuera empleado.
 - b) Identificación plena:
El personal deberá estar debidamente identificado, garantizándose el derecho de los potenciales pensionistas a saber por quién está siendo atendido. Asimismo, la papelería o cualquier otro medio escrito de información que se utilice para brindar orientación deberá identificar plenamente a la AFP que la provee.
 - c) Continuidad:
Se deberá contar con planes de contingencia, así como con un plan de recuperación de desastres que permita restablecer, en el menor tiempo posible, la calidad del servicio. Ambos planes deberán estar documentados y probados así como que deberán ser actualizados con una frecuencia mínima de un (1) año.
 - d) Igualdad de trato:
Todos los usuarios deberán ser tratados de la misma manera, siendo la igualdad y la equidad una premisa en el acceso y la prestación de cada servicio.
 - e) Competencia:
Se deberá garantizar la idoneidad, aptitudes, conocimientos y habilidades del personal en las tareas desempeñadas a fin de satisfacer las demandas de información y asesoramiento. A dicho efecto, se deberán desarrollar planes de capacitación y actualización permanente, los que deberán ser remitidos anualmente a la Superintendencia para su evaluación. Esta última podrá adoptar las acciones necesarias para evaluar el desempeño y conocimientos de los representantes de la AFP, a fin de garantizar la idoneidad del servicio.
 - f) Capacidad de respuesta:
Se deberá procurar celeridad en el inicio de la atención y agilidad en los tiempos de respuesta, a fin de lograr la satisfacción de las necesidades y expectativas de los potenciales pensionistas. A dicho efecto, se deberá disponer del suficiente personal destinado a la atención, evitando tiempos de espera excesivos, conforme a lo dispuesto en presente artículo.
 - g) Confiabilidad y previsibilidad:
Se deberán proveer los servicios en forma segura, confiable y respetuosa de las normas y procedimientos vigentes.
 - h) Comunicación:
Se deberá utilizar un lenguaje que resulte claro, comprensible y apropiado para cada perfil o tipo de potencial pensionista.
 - i) Comprensión:
Es deber de las AFP conocer a los potenciales pensionistas destinatarios de sus servicios y preocuparse por los problemas que plantean y sus necesidades.
 - j) Confidencialidad:
Se deberá garantizar confidencialidad en las actuaciones que así lo requieran y en la atención personal a los potenciales pensionistas.
2. Las AFP deberán mantener, en un lugar visible y de fácil acceso, en todos sus establecimientos abiertos al público, un cartel informativo con la relación actualizada de las agencias y sucursales a nivel nacional, sus respectivas direcciones, teléfonos de línea gratuita y directa, dirección de su sitio web y de los correos electrónicos para la atención de usuarios, así como el horario de atención del propio establecimiento. A dicha información deberá agregarse una indicación sobre la gratuidad de los servicios de atención de consultas, reclamos y trámites, advirtiendo que no es necesario contar con la intervención de terceros ajenos a la AFP para realizarlos. La labor de orientación, en forma presencial, a potenciales y actuales pensionistas, deberá garantizarse en todos los establecimientos abiertos al público.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

3. Cada AFP deberá definir sus propios estándares en relación al tiempo máximo de espera para la atención de potenciales pensionistas, de acuerdo con las políticas de calidad del servicio de orientación que establezca en concordancia con lo dispuesto en el presente Capítulo. Dichos estándares deberán ser informados oficialmente, por la Administradora a la Superintendencia, dentro del primer mes de cada año. De igual modo, la reformulación de dichos estándares deberán informarse dentro de los tres (3) días útiles siguientes de dispuesto el cambio.
4. Durante la atención presencial, las AFP deberán proporcionar información y/o documentación que satisfaga las consultas de los potenciales pensionistas, sin perjuicio de cualquier otra información que éstas entreguen o pongan a disposición con ocasión del trámite de un beneficio previsional o anexas a las solicitudes de pensión, conforme a lo dispuesto por la normativa del SPP.
5. Las AFP deberán llevar registro de todas las consultas de potenciales pensionistas, formuladas y atendidas de manera presencial, haciendo entrega de una Constancia de Atención, al término cada servicio con la finalidad de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 24° del presente Capítulo. 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 materia de consulta y el resumen de toda la información u orientación proporcionada;
 - d) Fecha y tiempo de duración de la atención, especificando la hora de inicio y término de la atención; y
 - e) Tiempo de espera.

La emisión de dicho documento estará a cargo de la Administradora y deberá adicionalmente contener un acápite denominado "Observaciones" en donde el potencial pensionista podrá registrar aquellas observaciones, sucesos y/o hechos que estime convenientes registrar en la constancia respecto de cualquier aspecto vinculado al servicio de atención, información y/o proceso de orientación brindado por la AFP.

6. 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 24° del presente Capítulo.

Condiciones de la orientación e información proporcionada mediante comunicación escrita

Artículo 26°.-

1. Las consultas o requerimientos de información efectuados por comunicación escrita deberán ser atendidos por personal capacitado, dentro de los plazos establecidos en sus manuales de atención de consultas, los que en ningún caso podrán exceder los treinta (30) días útiles. Excepcionalmente, por razones justificadas y en mérito a las características particulares de alguna consulta, podrá solicitarse a la Superintendencia la ampliación del plazo anotado.

Todas las respuestas a consultas o requerimientos de información de potenciales pensionistas u orientación brindada, a través de comunicación escrita, deberán ser notificadas por el mismo



SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

medio por parte de la Administradora, quien deberá sustentar el cumplimiento de esta obligación a requerimiento de esta Superintendencia. Para tal efecto, la AFP deberá establecer procedimientos y políticas que garanticen la debida y oportuna notificación de las respuestas, debiendo conservar en sus archivos los respectivos cargos de recepción de las comunicaciones remitidas, los cuales deberán acreditar, cuando menos, los nombres y apellidos de la persona que recibe la comunicación, el tipo y número de su documento de identidad, su firma, además de la fecha y hora en que se efectúa la notificación.

2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el numeral precedente, las AFP deberán notificar al domicilio de los potenciales pensionistas a que se refieren los literales a), b) y c) del artículo 22° del presente Capítulo, una comunicación escrita que incluya, cuando menos y de acuerdo a la identificación previa del beneficio –jubilación, invalidez o sobrevivencia- al cual podrían acceder, los temas señalados en el Anexo I del presente Título, respecto de los cuales deberá enfatizar la información detallada en los numerales 2, 3 o 4 del presente artículo, según sea el caso. Adicionalmente, deberá agregar información sobre la red de establecimientos para atención al público, canales de información y orientación.

En cualquier caso, dicha notificación deberá realizarse en el transcurso del mes siguiente a la configuración o identificación de las condiciones señaladas en el numeral 1 del artículo 22° del presente Capítulo, de tal manera que permita a los potenciales pensionistas tomar sus decisiones previsionales con el debido tiempo. La Administradora deberá conservar, en la Carpeta Individual del Afiliado, una copia de la comunicación escrita a que se refiere el presente artículo, debidamente suscrita por el potencial pensionista, con la finalidad de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 24° del presente Capítulo.

3. En el caso de jubilación, la AFP deberá alcanzar a los afiliados próximos a pensionarse la siguiente información:
 - a) Información selectiva respecto de los tipos de jubilación a los cuales, potencialmente, podría acceder el destinatario, de acuerdo a su perfil particular.
 - b) Información sobre jubilación, modalidades de pensión y productos previsionales, Bono de Reconocimiento y devolución de aportes a afiliados mayores de sesenta y cinco (65) años de edad o jubilados dentro de algún régimen pensionario, de acuerdo al contenido del Anexo I del presente Título.
 - c) Explicación sobre la importancia de declarar la totalidad de beneficiarios y actualizar dicha información en caso de cambio de condición así como los efectos que la ausencia de declaración origina en el SPP.
 - d) Explicación sobre todos los factores que pueden afectar el nivel de la pensión de jubilación y su comportamiento.
 - e) Explicación sobre las limitaciones para el acceso a beneficios con Garantía Estatal por afectación de la CIC. Escenarios y ejemplos.
 - f) Explicación sobre la irrevocabilidad de la elección de moneda y del producto previsional. Escenarios y ejemplos.
 - g) Explicación sobre las condiciones y requisitos para el desistimiento de trámites en el SPP. Ejemplos.
 - h) Explicación sobre la compatibilidad entre la percepción de pensión y el desarrollo de actividades remuneradas.
 - i) Información actualizada -al cierre del mes anterior al mes de la notificación de la comunicación- respecto de sus aportes obligatorios y voluntarios así como del inicio o evolución de los procesos de recupero o cobranza de aportes obligatorios, de ser el caso.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

- j) Estado de Cuentas actualizado al cierre del mes anterior al mes de notificación de la comunicación.
 - k) Estimación de pensión de jubilación bajo las modalidades de cotización obligatoria, en Nuevos Soles y Dólares Americanos –según sea el caso-, y de acuerdo a las condiciones previstas por la Metodología de Estimación de Pensiones establecida en la Circular N° AFP-085-2007 o norma que la sustituya, en lo que resulte aplicable.
 - l) Cualquier otra información que, a criterio de la AFP, resulte necesaria o que establezca la Superintendencia mediante instrucción de carácter general.
4. En el caso de invalidez, la AFP deberá alcanzar a los afiliados próximos a pensionarse la siguiente información:
- a) Información sobre invalidez, evaluación y calificación de invalidez, modalidades de pensión y productos previsionales, Bono de Reconocimiento y devolución de aportes a afiliados inválidos definitivos en el SPP, de acuerdo al contenido del Anexo I del presente Título.
 - b) Explicación sobre la importancia de declarar la totalidad de beneficiarios y actualizar dicha información en caso de cambio de condición así como los efectos que la ausencia de declaración origina en el SPP.
 - c) Explicación sobre la posibilidad e importancia de apelar dentro de los plazos establecidos en la norma en los casos de disconformidad con la calificación de la invalidez por parte del COMAFP, especialmente por fecha de ocurrencia, debido a su correlato con el acceso a la cobertura del seguro.
 - d) Explicación sobre la importancia de la continuidad en la realización de aportes previsionales para el acceso a la cobertura del seguro y su efecto sobre el financiamiento de las pensiones.
 - e) Explicación sobre todos los factores que pueden afectar el nivel de la pensión de invalidez y su comportamiento.
 - f) Explicación sobre la irrevocabilidad de la elección de moneda y del producto previsional. Escenarios y ejemplos.
 - g) Explicación sobre las condiciones y requisitos para el desistimiento de trámites en el SPP. Ejemplos.
 - h) Explicación sobre la compatibilidad entre la percepción de pensión y el desarrollo de actividades remuneradas.
 - i) Información actualizada -al cierre del mes anterior al mes de la notificación de la comunicación- respecto de sus aportes obligatorios y voluntarios así como del inicio o evolución de los procesos de recupero o cobranza de aportes obligatorios, de ser el caso.
 - j) Estado de Cuentas actualizado al cierre del mes anterior al mes de notificación de la comunicación.
 - k) Casos o ejemplos prácticos de cálculos de pensiones estimadas en Nuevos Soles y Dólares Americanos, con y sin cobertura, en función a todas las combinaciones posibles de calificación de invalidez por grado y naturaleza, y considerando la última información vigente -al momento de la notificación de la comunicación- referida a tasas de venta, tipo de cambio así como de grupo familiar tipo, proporcionada por la Superintendencia.
 - l) Cualquier otra información que, a criterio de la AFP, resulte necesaria o que establezca la Superintendencia mediante instrucción de carácter general.
5. En el caso de sobrevivencia, la AFP deberá alcanzar a los beneficiarios próximos a pensionarse la siguiente información:
- a) Información sobre sobrevivencia, gastos de sepelio, Bono de Reconocimiento, modalidades de pensión y productos previsionales, de acuerdo al contenido del Anexo I del presente Título.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

- b) Explicación sobre la importancia de presentarse dentro del plazo de noventa (90) días calendario posteriores al fallecimiento o declaratoria judicial de muerte presunta del afiliado, así como su efecto sobre el monto de las pensiones.
 - c) Explicación sobre la importancia de solicitar la evaluación y calificación de invalidez en aquellos casos particulares establecidos en la normativa donde se presume una condición de invalidez total y permanente del beneficiario.
 - d) Explicación sobre la importancia de la continuidad en la realización de aportes previsionales para el acceso a la cobertura del seguro y su efecto sobre el financiamiento de las pensiones.
 - e) Explicación sobre todos los factores que pueden afectar el nivel de la pensión de sobrevivencia y su comportamiento.
 - f) Explicación sobre la irrevocabilidad de la elección de moneda y del producto previsional. Escenarios y ejemplos o casos aplicativos.
 - g) Información actualizada -al cierre del mes anterior al mes de la notificación de la comunicación- respecto de los aportes obligatorios y voluntarios del afiliado causante así como del inicio o evolución de los procesos de recupero o cobranza de aportes obligatorios, de ser el caso.
 - h) Estado de Cuentas actualizado al cierre del mes anterior al mes de notificación de la comunicación.
 - i) Casos o ejemplos prácticos de cálculos de pensiones estimadas de sobrevivencia en Nuevos Soles y Dólares Americanos, con y sin cobertura, considerando la última información vigente -al momento de la notificación de la comunicación- referida a tasas de venta, tipo de cambio así como de grupo familiar tipo, proporcionada por la Superintendencia.
 - j) Cualquier otra información que, a criterio de la AFP, resulte necesaria o que establezca la Superintendencia mediante instrucción de carácter general.
6. Independientemente de la notificación que se realice en virtud a lo dispuesto por el numeral precedente, la AFP deberá incluir, como parte del contenido del Estado de Cuentas que remita a sus afiliados, un "aviso importante" en el que se señale lo siguiente:

"Estimado afiliado: Si usted tiene cincuenta (50) años de edad o más, convendría que se acerque a su AFP a fin de obtener información relevante respecto de los beneficios y pensiones que ofrece el Sistema Privado de Pensiones."

Condiciones de la orientación e información proporcionada mediante teléfono y correo electrónico

Artículo 27°.-

1. Cada AFP deberá habilitar una línea telefónica gratuita, al menos, para llamadas de provincias, garantizando la atención de consultas. Sin perjuicio de ello, la AFP podrá disponer de otras líneas telefónicas de atención directa con fines de orientación.
2. El sistema de atención telefónica deberá permitir la distribución automática de llamadas, de manera ordenada a los operadores libres, registrándose las llamadas entrantes a fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 24° del presente Capítulo. La AFP deberá monitorear el servicio y adoptar las medidas que resulten necesarias con el objeto de optimizar los tiempos de atención telefónica y evitar las pérdidas de llamadas.
3. El servicio de atención y orientación a potenciales pensionistas, a través de correo electrónico, deberá contemplar la generación y remisión automática de una respuesta de conformidad de recepción del mensaje enviado por el usuario del servicio, en la que deberá quedar registrada una numeración o código que permita tanto a la AFP como al consultante llevar un adecuado control del requerimiento, así como una indicación del plazo máximo de atención. Dicho servicio también deberá estar disponible en el sitio web de la AFP, en el que se deberá habilitar la opción de



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

impresión del contenido del requerimiento efectuado por el recurrente con el respectivo número o código autogenerated.

4. Las consultas o requerimientos de información efectuados por correo electrónico deberán ser atendidos por personal capacitado, dentro de los plazos establecidos en los manuales de atención de consultas de las AFP, sujetos a las mismas exigencias de atención previstas para las comunicaciones escritas, a que se refiere el primer párrafo del numeral 1 del artículo 26° precedente.

Todas las respuestas a consultas o requerimientos de información de potenciales pensionistas u orientación brindada, a través de correo electrónico, deberán ser conservadas por la AFP, con la finalidad de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 24° del presente Capítulo.

Condiciones de la orientación e información proporcionada mediante folletos

Artículo 28°.-

1. Las AFP deberán garantizar la disponibilidad de folletos e información impresa en todos sus establecimientos a nivel nacional. La cantidad de material impreso y distribuido deberá ser concordante con la demanda de la población objetivo y la estrategia de difusión.
2. En concordancia con lo dispuesto por el artículo 13° del presente Título, las AFP deberán tener a disposición de los potenciales pensionistas, en todos sus establecimientos, información impresa respecto de los temas señalados en el referido artículo, de acuerdo al detalle contenido en el Anexo I, en lo que resulte aplicable. Asimismo, las AFP podrán imprimir información almacenada en formato digital, en relación con alguna consulta específica que se formule.
3. Cuando se utilicen folletos informativos para la difusión de los beneficios del SPP, éstos deberán contener información actualizada y ejemplos explicativos respecto de las características específicas de los productos previsionales que se ofrecen en el referido sistema pensionario.
4. La Superintendencia podrá requerir, para su revisión, la presentación de los folletos informativos que, en materia de beneficios, elaboren y utilicen las AFP para brindar orientación a los potenciales pensionistas. A fin de garantizar la idoneidad de su contenido, también podrá disponer la modificación de los referidos folletos.

Condiciones de la orientación e información proporcionada mediante otros medios de comunicación

Artículo 29°.-

1. La orientación e información proporcionada por las AFP mediante otros medios de comunicación de tipo no personalizado, tales como, charlas informativas, material audiovisual, sitio web de la AFP, radio, prensa y televisión deberá, cuando menos, sujetarse a los principios generales establecidos en el artículo 23° del presente Capítulo, con excepción de lo dispuesto por el numeral 8 del precitado artículo.
2. La Superintendencia podrá establecer, mediante instrucción de carácter general, parámetros mínimos y/o particulares para el desarrollo del servicio de orientación e información a potenciales pensionistas a través de los medios de comunicación señalados en el numeral precedente.”

Artículo Segundo.- Incorpórese el Anexo I “Temas generales de información y orientación para potenciales pensionistas en materia de beneficios” como parte integrante del Título IV del Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del SPP.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Artículo Tercero.- Incorpórese los siguientes numerales en la sección II Infracciones Graves del Anexo 4 de la Resolución SBS N° 816-2005, que aprueba el Reglamento de Sanciones, según el texto siguiente:

“Incumplir con las disposiciones relativas a información a afiliados y beneficiarios próximos a pensionarse establecidas en el Capítulo V del Título IV del Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del SPP.”

“Ante la presentación de un reclamo, no acreditar la implementación de los mecanismos objetivos de comprobación de cumplimiento de lo dispuesto en el Capítulo V del Título IV del Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del SPP y/o la demostración inmediata del servicio de atención, orientación e información brindado al potencial pensionista, en función al criterio establecido en el artículo 24° del precitado Título.”

Artículo Cuarto.- Incumplimiento. El incumplimiento de lo establecido en la presente resolución, está sujeto a las sanciones establecidas en el Reglamento de Sanciones, aprobado por la Resolución N° SBS 816-2005 y sus modificatorias.

Artículo Quinto.- Vigencia. La presente resolución entrará en vigencia a los sesenta (60) días útiles de su publicación en el Diario Oficial “El Peruano” con excepción de lo dispuesto en la Tercera Disposición Final y Transitoria siguiente.

DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS

Primera.- Guías informativas.- En tanto la Superintendencia emita y publique las Guías Informativas a que se refiere el numeral 6 del artículo 23° del Título IV del Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del SPP, incorporado mediante la presente resolución, la AFP no quedará eximida de brindar el servicio de orientación e información a los potenciales pensionistas en las condiciones establecidas en la normativa. Bajo dicho contexto, la AFP deberá tener un tratamiento especial a los afiliados y beneficiarios próximos a pensionarse dentro de su plan de información y orientación.

Segunda.- Publicación de Guías Informativas.- A efectos de dar cumplimiento a lo dispuesto por el numeral 6 del artículo 23° del Título IV, las AFP y las empresas de seguros que se encuentren inscritas en el Registro de la Superintendencia para el otorgamiento de rentas vitalicias en el SPP, deberán incorporar en sus sitios web a disposición de sus clientes y público en general, las guías informativas que la Superintendencia apruebe. Dicha obligación se deberá ejecutar a la entrada en vigencia de la presente resolución.

Tercera.- Plan integral de orientación.- Las AFP deberán remitir a la Superintendencia, su Plan Integral de Orientación e Información a afiliados y beneficiarios próximos a pensionarse, teniendo en consideración las disposiciones contempladas en el Título IV del Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del SPP y, en particular, en su Capítulo V. Dicho plan deberá incluir un informe detallado de las acciones y medidas adoptadas por la AFP para dar cumplimiento a la precitada normativa, explicando en detalle los parámetros y condiciones particulares de la orientación e información que brindarán a sus potenciales pensionistas a través de los medios de comunicación personalizados así como no personalizados establecidos en el artículo 23° del precitado Capítulo. El presente requerimiento deberá ser atendido, a más tardar en el plazo de treinta (30) días de útiles de publicada la presente Resolución en el Diario Oficial “El Peruano”.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Cuarta.- Remisión de información.- Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo precedente respecto de la primera remisión del Plan Integral de Orientación e Información a afiliados y beneficiarios próximos a pensionarse, las AFP deberán presentar a la Superintendencia, dentro del primer mes de cada año, el plan que regirá para dicho periodo anual, el cual deberá contener una evaluación del cumplimiento del plan anterior. La reformulación de algún aspecto contenido en el plan, deberá informarse a la Superintendencia, dentro de los tres (3) días útiles siguientes de dispuesto el cambio.

Quinta.- Atributos de atención presencial.- Los atributos de calidad de los servicios de atención presencial para potenciales pensionistas, establecidos en el artículo 25° del Título IV, resultarán de aplicación para las AFP en la atención que brinden a todos los usuarios del SPP.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

FELIPE TAM FOX

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



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

ANEXO I

TEMAS GENERALES DE INFORMACIÓN Y ORIENTACION PARA POTENCIALES PENSIONISTAS EN MATERIA DE BENEFICIOS

Jubilación	Tipos de jubilación
	Características, requisitos y condiciones de acceso
	Trámite de Solicitud de Pensión de Jubilación. Documentación requerida
	Declaración de beneficiarios
	Devengue de la pensión
	Elección de moneda
	Cambio de fondo
	Conformación del Capital para Pensión
	Tratamiento de aportes voluntarios
	Excedente de pensión
	Tipos de pensión: Preliminar y Definitiva
	Modalidades y condiciones de pago de pensión
	Causales de suspensión de pago de pensión
	Invalidez
Declaración de beneficiarios	
Devengue de la pensión	
Fecha de ocurrencia y determinación de la cobertura previsional	
Exclusiones de la cobertura previsional	
Cobertura postergada y suspendida	
Presentación y trámite de Solicitud de Apelación	
Tipos de pensión: Transitoria, Preliminar y Definitiva	
Trámite de Solicitud de Pensión Transitoria de Invalidez. Documentación requerida.	
Elección de moneda	
Cambio de fondo	
Trámite de Solicitud de Pensión Definitiva de Invalidez. Documentación requerida.	
Conformación del Capital para Pensión	
Tratamiento de aportes voluntarios	
Excedente de pensión	
Constitución del Aporte Adicional	
Determinación del monto de pensión y financiamiento, según situación de cobertura	
Modalidades y condiciones pago de la pensión	
Evaluación y Calificación de Invalidez	Causales de suspensión de pago
	Definición de menoscabo y de invalidez en el SPP.
	Grado de la invalidez: parcial y total
	Naturaleza de la invalidez: temporal y permanente
	Determinación de condición de invalidez
	Determinación de invalidez definitiva. Regla general y excepciones
	Determinación de preexistencias y exclusiones
	Comités Médicos. Médicos consultores
	Contenido del dictamen de invalidez
Sobrevivencia y Gastos de Sepelio	Condición de beneficiario. Plazo para presentación de beneficiarios
	Porcentajes de pensión de sobrevivencia y orden de prelación
	Trámite de Solicitud de Pensión de Sobrevivencia (afiliados activos y pasivos)
	Documentación requerida
	Devengue de la pensión
	Elección de moneda
	Cambio de fondo
	Determinación de la cobertura previsional
	Exclusiones de la cobertura previsional
	Cobertura postergada y suspendida
	Conformación del Capital para Pensión
	Tratamiento de aportes voluntarios
	Exceso de Capital para Pensión
	Constitución del Aporte Adicional
	Determinación del monto de pensión y financiamiento, según situación de cobertura
	Modalidades y condiciones pago de la pensión
	Causales de suspensión de pago
Trámite de Solicitud de Gastos de Sepelio. Cobertura. Monto mínimo.	



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Modalidades de Pensión y Productos Previsionales	Definición y características
	Información comparativa de productos previsionales
	Casos prácticos comparativos de cálculo de pensiones bajo los distintos productos previsionales.
	Tratamiento de sobrevivencia y de herencia en caso de deceso de afiliados pasivos, según el producto previsional elegido.
	Relación actualizada de empresas de seguros que comercializan productos previsionales
	Monto mínimo de saldo CIC
Devolución de aportes obligatorios	Monto mínimo de pensión para Retiro Programado
	Público objetivo y requisitos para la devolución de aportes obligatorios
	Determinación de los aportes materia de devolución
	Incompatibilidad de devolución de aportes con la percepción de pensiones con garantía estatal
Bono de Reconocimiento	Tipos y requisitos
	Características
	Forma de cálculo
	Trámite de la Solicitud de Bono de Reconocimiento
	Documentación requerida
	Proceso de emisión y confirmación
	Redención regular y anticipada
	Emisión y redención simultáneas
	Recursos impugnativos
	Desistimiento del trámite