



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

RESOLUCIÓN S.B.S. N° 355 -2005

El Superintendente de Banca y Seguros

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 sus modificatorias, contempla la regulación referida a la Información al Afiliado y público en general en el SPP;

Que, mediante Ley N° 27988, reglamentada mediante Decreto Supremo N° 182-2003-EF y sus modificatorias, se ha introducido la administración de Fondos múltiples en la regulación del SPP, a efectos de que las AFP puedan administrar tres tipos de fondos de pensiones tratándose de aportes obligatorios;

Que, el referido esquema de fondos múltiples, en virtud de la distinta conformación de las carteras administradas que diseñen las AFP en función a los perfiles de rentabilidad y riesgo que lo sustenten, conlleva a un ejercicio de toma de decisiones de mayor exigencia y responsabilidad de parte de los afiliados, basado en un ambiente de provisión de información veraz, oportuna, completa y suficiente, por lo que resulta necesario establecer las modificaciones en la regulación correspondiente;

Que, asimismo, con la dación de la Ley N° 28444, se ha introducido modificación en los requisitos exigidos para efectuar un traspaso del fondo de pensiones de un afiliado de una AFP a otra, por lo que resulta necesario establecer precisiones al Título V del Compendio de Normas antes citado, referido a Afiliación y Aportes, a efectos de adecuar la regulación del SPP a dicho nuevo escenario de competencia, así como también en aspectos referidos a la operativa de funcionamiento de la industria con miras al esquema de fondos múltiples, según los alcances de lo dispuesto en la Resolución SBS N° 2082-2004;

Que, el artículo Cuarto del mencionado Decreto Supremo N° 182-2003-EF, establece que la Superintendencia de Banca y Seguros dictará las normas de carácter complementario que resulten necesarias para el buen funcionamiento del SPP;

Estando a lo opinado por las Superintendencias Adjuntas de Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, de Asesoría Jurídica y la Gerencia de Estudios Económicos; y,

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 1°.- Sustituir el Título IV del Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones, referido a la Información al Afiliado y al Público en General, que consta de veintiún (21) artículos y dos (2) disposiciones finales y transitorias, por el texto siguiente:



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

TÍTULO IV
INFORMACIÓN AL AFILIADO Y AL PÚBLICO EN GENERAL

CAPÍTULO I
PRINCIPIOS DECLARATIVOS

Definición

Artículo 1º.-

Para los efectos del presente Título, el término material informativo comprende los anuncios publicitarios de las AFP difundidos por cualquier medio de comunicación social, así como la información entregada por los promotores de ventas a los afiliados, empleadores y al público en general. Adicionalmente, comprende aquella información que las AFP pongan a disposición de afiliados y público en general en sus respectivos sitios web y en otros sitios que utilicen para la difusión de su información.

La publicidad de las AFP se rige por la presente norma, así como por el Decreto Legislativo N° 691, sus normas complementarias y modificatorias.

Prohibición

Artículo 2º.-

Está prohibido el uso de términos como Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones, Sistema Privado de Pensiones, SPP, Administradora Privada de Fondos de Pensiones, AFP o cualquier otro análogo, para fines distintos a los autorizados por la Ley.

Alcances

Artículo 3º.

Toda información que las AFP deban proporcionar al público y a los afiliados como consecuencia de obligaciones expresas de naturaleza legal o reglamentaria, se regirá por las normas que específicamente exijan dicha información.

En tales supuestos, la normativa contenida en el presente Título tendrá carácter supletorio o referencial.

Autorización

Artículo 4º.-

Las AFP sólo podrán realizar actividades de publicidad una vez que hayan obtenido su licencia para funcionar como tales.

Función Informativa

Artículo 5º.-

El material informativo indicado en el Artículo 1º del presente Título debe cumplir, preferentemente, una función de orientación que permita al público conocer el SPP, y optar libre y racionalmente entre las AFP que lo ofrecen. En cualquier caso, las funciones informativa y persuasiva de la publicidad son lícitas siempre y cuando no induzcan a error o confusión al afiliado o al público en general.

Responsabilidad

Artículo 6º.-

Las AFP serán responsables de todo el material informativo que difundan, así como del material informativo que entreguen sus promotores de ventas o personal a su cargo.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Información relevante

Artículo 7°.-

Las AFP deberán procurar que la información que provean a sus afiliados y público en general se oriente a mostrar las características de los indicadores relevantes de información del SPP que permita un proceso de toma de decisiones adecuado por parte de los afiliados, y que son principalmente los de la rentabilidad de la cartera administrada por tipo de fondo de pensiones, la comisión por administración que cobra la AFP y el costo del seguro de invalidez, sobrevivencia y gastos de sepelio; así como también la calidad del servicio en la gestión de los fondos que administre.

Asimismo, deberán procurar porque la información que provean al público en general no distorsione el carácter específico de la administración de fondos de pensiones.

Auspicio y prohibiciones

Artículo 8°.-

Las AFP, de conformidad con lo establecido en el artículo 17° de la Ley, podrán auspiciar actividades únicamente en aquellos casos en que los objetivos no tengan relación directa o indirecta con beneficios reales o simbólicos que pudieran tener por finalidad mantener o captar afiliados bajo su administración. Para tales efectos, cada AFP deberán tener a disposición de la Superintendencia, un registro con la relación de los auspicios de las actividades que realice.

Asimismo, las AFP se encuentran expresamente prohibidas de realizar, de modo directo o indirecto (ya sea a través de promotores, personal a su cargo o terceros), promociones tales como regalos (indistintamente de su naturaleza), concursos, sorteos, canjes, rifas o cualquier actividad análoga que incida en el mantenimiento o captación de nuevos afiliados bajo su administración.

CAPÍTULO II

DE LA INFORMACIÓN A DIFUNDIR POR LA SUPERINTENDENCIA

Información estadística oficial

Artículo 9°.-

A efectos de hacer de conocimiento público el comportamiento del SPP, la Superintendencia, divulgará información estadística oficial en publicaciones de carácter impreso o virtual en su sitio web, bajo las formas siguientes:

- a) Boletín Informativo Semanal;
- b) Boletín Informativo Mensual;
- c) Boletín estadístico de las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones y Evolución del SPP;
- d) Comunicados mensuales de las principales variables del SPP;
- e) Memoria Anual; y,
- f) Otras que determine la Superintendencia

Asimismo, la Superintendencia proporcionará información de interés relativa al SPP en su sitio web a disposición del público en general.

La Superintendencia podrá divulgar información complementaria y de interés general en períodos distintos a los señalados; sin embargo, para efectos de que las AFP puedan hacer publicidad comparativa, no podrán utilizar información que no corresponda a las publicaciones antes mencionadas.



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Cifras estadísticas

Artículo 10°.-

Las cifras estadísticas del SPP que difundan las AFP mediante cualquier medio informativo, deberán ser las que estén contenidas en las publicaciones señaladas en el Artículo 9°, debiendo tener en cuenta su secuencia cronológica, y hacer cita expresa de la fuente respectiva.

Las cifras estadísticas aparecidas en cualquier otra publicación distinta a las señaladas en los incisos a) al f) del Artículo 9°, sólo tienen carácter informativo, no pudiendo ser difundidas por las AFP.

Observaciones al material informativo

Artículo 11°.-

De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 29° del Decreto Legislativo N° 691, la Superintendencia, de oficio, procederá a denunciar ante INDECOPI las infracciones a las disposiciones sobre publicidad establecidas en las leyes de la materia y en el presente Título, en que incurran las AFP y que conozca directamente. La Superintendencia podrá, previamente y sin perjuicio de lo dispuesto por el Artículo 21° del presente Título, dirigir una comunicación a la AFP infractora señalando las razones por las cuales considera que su publicidad es ilícita y comunicándole que procederá a efectuar la denuncia correspondiente. Asimismo, el resumen de dichas denuncias podrá incluirse en las publicaciones mensuales de la Superintendencia.

Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, las AFP denunciarán directamente ante INDECOPI las infracciones a las normas de publicidad en que, a su juicio, incurran otras AFP, de conformidad con lo establecido por el Decreto Legislativo N° 691.

CAPÍTULO III

DE LA INFORMACIÓN A DIFUNDIR POR LAS AFP

Publicidad comparativa

Artículo 12°.-

De conformidad con lo dispuesto en el inciso n) del Artículo 57° de la Ley del SPP, las AFP que realicen publicidad comparativa sólo podrán utilizar los indicadores de resultados divulgados por la Superintendencia, a través de las publicaciones bajo medios impresos o virtuales de que tratan los incisos a) al f) del artículo 9° del presente Título.

Información obligatoria en establecimientos

Artículo 13°.-

Las AFP están obligadas a proporcionar al público en general, en todos sus establecimientos de atención al público, incluidas las Oficinas de Asesoramiento Previsional y los Puestos Móviles, la información señalada en el Artículo 98° del Reglamento de la Ley.

Asimismo, deberán a tener a disposición del público en general y de sus afiliados, en todos sus establecimientos, información impresa respecto de los principales aspectos de consulta del SPP, los cuales deberán comprender, cuando menos, los temas siguientes:

1. Afiliación a una AFP – Cuenta individual de capitalización
2. Aportes obligatorios al SPP (al fondo de pensiones, comisiones por administración y prima de seguros)
3. Bono de Reconocimiento
4. Aportes voluntarios con y sin fin previsional
5. Traspasos de una AFP
6. Cambio de un fondo de pensiones a otro en la misma AFP
7. Modalidades de pensión y productos previsionales en el SPP



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

8. Jubilación (edad legal y anticipada)
9. Pensión mínima en el SPP
10. Pensiones de invalidez
11. Pensiones de sobrevivencia y Gastos de sepelio
12. Regímenes Especiales de Jubilación en el SPP (Ley N° 27617 y Ley N° 27252)
13. Fondos múltiples en el SPP – Tipos de Fondos de Pensiones

La información relativa a dichos temas deberán también estar a disposición del público en el sitio web de las administradoras. Adicionalmente, podrán difundir la citada información por cualquier otro canal.

Indicadores a difundir

Artículo 14°.-

Los indicadores de resultados divulgados por la Superintendencia se modificarán mensualmente y se sustentarán en los datos acumulados desde el inicio de operaciones de las AFP.

Asimismo, en las condiciones, especificaciones, periodicidad y medios que la Superintendencia determine y a fin de proveer un ambiente de transparencia respecto de las variables relevantes del SPP, las AFP publicarán la información relativa a la rentabilidad de la cartera administrada por tipo de fondo de pensiones, las comisiones por administración que cobre la AFP y el valor de la prima de seguros.

Prospecto Informativo

Artículo 15°.-

Las AFP deberán tener en sus establecimientos a disposición de sus afiliados y público en general, Prospectos Informativos referidos a cada uno los Fondos, que contengan una información resumida y relevante de los Fondos para aportes obligatorios y/o voluntarios que administre, a que se refieren los artículos 18° y 18°-A de la Ley del SPP. Dichos prospectos deberán contener, cuando menos, la siguiente información:

- I. Respecto de la administradora:
 - a.1 Las responsabilidades y obligaciones de la AFP en relación a la administración de las inversiones del Fondo;
 - a.2 Estructura administrativa (Directorio y gerencia);
 - a.3 Principales accionistas;
 - a.4 Descripción del Proceso de inversión;
 - a.5 Estructura de comisiones por la administración de los fondos;
 - a.6 Información financiera de la AFP;
 - a.7 Políticas de atención al cliente (absolución de consultas y reclamos);
 - a.8 Políticas de supervisión y control interno.
- II. Respecto de los fondos para aportes obligatorios y voluntarios que administre:
 - b.1 Objetivo y características del tipo de Fondo que se trate incluyendo el perfil de los afiliados a los que se orienta (considerando características como la edad, el horizonte de inversión y los perfiles de riesgo y rentabilidad de los afiliados)
 - b.2 Resumen de la Política de inversión e indicadores de referencia de rentabilidad por categoría de instrumentos de inversión;
 - b.3 Información financiera;
 - b.4 Desempeño histórico de la rentabilidad del fondo;
 - b.5 Derechos y deberes del afiliado (procesos de afiliación, aportaciones obligatorias y voluntarias, traspasos de Fondo y de Administradora, pensiones).

La información relativa a dicho prospecto informativo deberá también estar a disposición del público en el sitio web de las administradoras.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Información semestral

Artículo 16°.-

Las AFP deberán publicar dos veces al año en un diario de circulación nacional, la información correspondiente a la cartera administrada por Tipo de Fondo de Pensiones y por tipo de instrumento al 30 de junio y 31 de diciembre, de acuerdo con la estructura de información que establezca la Superintendencia.

CAPÍTULO IV
DE LA TRANSPARENCIA AL MERCADO

Proyección de pensión

Artículo 17°.-

La difusión de cálculos y proyecciones de montos de pensiones está sujeta a la aprobación por parte de la Superintendencia de la metodología que sustenta su elaboración, de acuerdo al procedimiento establecido en el Artículo 45° del Título VII del presente Compendio.¹

Rentabilidad

Artículo 18°.-

La publicidad sobre rentabilidad de la Cartera Administrada que realicen las AFP deberá corresponder única y exclusivamente a la última información vigente sobre rentabilidad de la Cartera Administrada, según el tipo de fondo, así como el promedio del SPP que publique la Superintendencia de manera mensual en sus boletines oficiales, tomando en cuenta registros sobre rentabilidad por períodos de doce (12) meses en forma sucesiva y acumulativa, tantos como períodos completos de la referida cantidad de meses hubiera.

Cada vez que se haga uso de facilidades y/o medios comparativos para la publicidad sobre la rentabilidad, se deberá usar la misma fecha de referencia o período de comparación, así como guardar similares proporciones en cuanto a sus características. Asimismo, deberá referir, tratándose de medios comparativos, a un mismo tipo de fondo de pensiones.

Indicadores de posición relativa de rentabilidad

Artículo 19°.-

La AFP podrá indicar que cuenta con la mayor rentabilidad cuando registre el valor más alto para uno o más tipos de fondos de pensiones obligatorios, debiendo la AFP especificar con caracteres destacados el tipo de fondo que se trate y el período de referencia al que corresponde, sobre la base de lo dispuesto en el artículo 18° del presente Título.

Frase obligatoria

Artículo 20°.-

Para efectos de la difusión de la rentabilidad por tipo de fondo de pensiones por parte de las AFP, deberá incluirse necesariamente de manera destacada, en el espacio o tiempo publicitario, según corresponda, la siguiente frase: *“La rentabilidad de los distintos tipos de Fondo de Pensiones es variable, su nivel en el futuro puede cambiar en relación con la rentabilidad pasada.”*

Requerimiento de Información

Artículo 21°.-

La Superintendencia podrá solicitar a las AFP, de oficio o a solicitud de parte, información adicional respecto al material informativo que difundan. Las AFP presentarán dicha información en el plazo que se fije en el correspondiente requerimiento.

¹ Mediante Circular N° AFP-085-2007, publicada el 01-11-2007, se aprobó la metodología para la estimación de pensiones.



CAPÍTULO V
SERVICIO DE ORIENTACIÓN PREVISIONAL ²

Orientación previsional

Artículo 22 °.- ³ El servicio de orientación previsional se rige por lo dispuesto en la Norma que regula los servicios que brinda la SBS a los ciudadanos y la atención de denuncias contra las empresas supervisadas.

Definiciones

Artículo 23°.- ⁴ Para efectos de lo dispuesto en el presente capítulo y normas reglamentarias conexas, considérese las siguientes definiciones y referencias:

Potencial pensionista⁵: Afiliado o beneficiario que se encuentra próximo a acceder a opciones de retiro y/o pensión, según corresponda con las disposiciones establecidas a nivel de la Ley del SPP y de acuerdo con 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.

Artículo 24°.- ⁶

Artículo 25°.- ⁷

Artículo 26°.- ⁸

Constancia de Atención

Artículo 27°.- ⁹ Las AFP deben emitir una Constancia de Atención al término de cada consulta del potencial pensionista, con la finalidad de garantizar que este ha obtenido la información necesaria respecto de los requisitos,

² Este capítulo V fue incorporado al presente título mediante Resolución SBS N° 9856-2009. Asimismo, se incorporó el Anexo N°1 (Temas generales de información y orientación para potenciales pensionistas en materia de beneficios). Posteriormente se modificó la denominación mediante Resolución SBS N° 4464-2016, publicada el 20.08.2016.

³ Artículo modificado mediante Resolución SBS N° 8513-2014, publicado el 26.12.2014. Posteriormente modificado mediante Resolución SBS N° 4464-2016, publicada el 20.08.2016.

⁴ Artículo modificado mediante Resolución SBS N° 4464-2016, publicada el 20.08.2016.

⁵ Mediante Circulares N° AFP-104-2009, 119-2010 y 113-2010, se ha establecido el estándar mínimo de información en la orientación a potenciales pensionistas – Módulo I: Aspectos generales y jubilación en el SPP, Módulo II: Invalidez en el SPP, Módulo III: Supervivencia y Gastos de Sepelio en el SPP. Posteriormente modificadas mediante Circular N° AFP-135-2013 publicada el 20.12.2013.

⁶ Artículo derogado mediante Resolución SBS N° 4464-2016, publicada el 20.08.2016.

⁷ Artículo derogado mediante Resolución SBS N° 4464-2016, publicada el 20.08.2016.

⁸ Artículo derogado mediante Resolución SBS N° 4464-2016, publicada el 20.08.2016.



SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

condiciones, alternativas pensionarias, 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 debe 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;
- d) Fecha y tiempo de duración de la atención, especificando la hora de inicio y término de la atención; y,
- e) La evaluación de todas las alternativas de pensiones existentes en el SPP, de acuerdo al Anexo N° 2, en términos de la posibilidad de acceder a uno o varios beneficios de ellos sobre la base de la información presentada, señalando las consideraciones tenidas en cuenta para la evaluación, los requisitos que se necesitan verificar, las diferencias que existen entre una y otra opción, los motivos por los cuales no procedería, así como cualquier otra información relevante para que los afiliados o sus beneficiarios puedan realizar una elección correcta de aquel beneficio previsional que le ofrece las mejores condiciones en términos de acceso, cobertura y/o pensión. La Superintendencia podrá modificar por instrucción de carácter general lo establecido en el Anexo N° 2, conforme a las modificaciones legales de los distintos regímenes pensionarios.

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. Esta constancia estará a disposición de la Superintendencia.

Excepcionalmente, para los casos en que no exista posibilidad de realizar la atención presencial, la Constancia de Atención podrá ser virtual solo para aquellos afiliados que tienen clave privada de seguridad, como consecuencia de un asesoramiento vía telefónica por parte de la AFP, siempre y cuando este sea aceptado por el potencial pensionista. La AFP debe contar con un sistema de grabación telefónica, con el objetivo de certificar y verificar la asesoría que esta brinda, esta grabación deberá encontrarse a disposición de la Superintendencia.

Mediante el sistema de grabación telefónica se debe validar, cuando menos lo siguiente:

- a) Identificación del potencial pensionista (nombres, apellidos, documentos de identidad, dirección, correo electrónico u otros datos que la AFP considere relevantes)
- b) La aceptación del potencial pensionista de la realización de la asesoría de manera telefónica;
- c) La anotación de las consultas realizadas por el potencial pensionista de acuerdo a los temas señalados en el Anexo N° 1, así como la evaluación de las alternativas de pensión que se ha establecido en el Anexo N° 2;
- d) La confirmación por parte del potencial pensionista de haber sido asesorado respecto a las alternativas de pensión, así como de haber realizado las consultas necesarias respecto al SPP;
- e) La confirmación por parte de la AFP respecto a los regímenes pensionarios a los cuales puede acceder el potencial pensionista de acuerdo a la información que ha brindado el potencial pensionista.

La Constancia de Atención virtual contiene los mismos temas que la constancia física, encontrándose obligada la AFP a remitir físicamente en cinco (5) días útiles posterior a la consulta, la Constancia de Atención correspondiente al potencial pensionista, de acuerdo a la dirección que brinde el afiliado en la asesoría telefónica. La AFP deberá implementar los mecanismos necesarios para que esta Constancia se encuentre a disposición de la Superintendencia.

⁹ Artículo modificado mediante Resolución SBS N° 732-2015, publicado el 04.02.2015.



SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y 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.*”.

Sin perjuicio de ello, las AFP deben conservar, en la Carpeta Individual del Afiliado, una copia de la Constancia de Atención debidamente suscrita por el potencial pensionista, salvo se trate de una Constancia de Atención virtual en cuyo caso deberá conservar adicionalmente el cargo de recepción del potencial pensionista como consecuencia del envío físico de dicho documento al que se hace referencia en este artículo.¹⁰

Artículo 28°.-¹¹

CAPÍTULO VI

INFORMACIÓN A AFILIADOS Y BENEFICIARIOS PRÓXIMOS A PENSIONARSE EN EL SPP¹²

Características generales de orientación e información

Artículo 29°.-

1. Las AFP deben implementar y mantener mecanismos de servicio de atención, orientación e información a potenciales pensionistas acorde con sus perfiles particulares. A dicho fin, las AFP deben entregar la información conforme lo señalado en el numeral 3 del artículo 32° del presente Título, y establecer el acceso al régimen pensionario de acuerdo al cumplimiento de los requisitos que señala cada régimen, a fin de que el futuro pensionista evalúe el régimen más adecuado a sus condiciones. Asimismo, deben garantizar, de manera objetiva, la provisión de la información contenida en las Guías Informativas a que se refiere el numeral 6 del presente artículo, como sustento de la orientación brindada a los afiliados y beneficiarios próximos a pensionarse, respecto de las condiciones y los requisitos básicos necesarios para el trámite de los beneficios previsionales que, de acuerdo a sus perfiles particulares, podrían obtener en el SPP.¹³
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 comprendidos en el artículo 23°, sujeta a las instrucciones señaladas en los artículos 31°, 32° y 33°;
 - 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. 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;

¹⁰ Párrafo modificado mediante Resolución SBS N° 4464-2016, publicada el 20.08.2016.

¹¹ Artículo derogado mediante Resolución SBS N° 4464-2016, publicada el 20.08.2016.

¹² Este capítulo VI fue incorporado al presente título mediante Resolución SBS N°12862-2009

¹³ Numeral modificado mediante Resolución SBS N° 732-2015, publicado el 04.02.2015.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

- 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.

Los medios de comunicación de tipo no personalizado referidos en los incisos c) y e) no tienen carácter obligatorio, estando su uso sujeto a las políticas que sustenten el Plan Integral de Orientación e Información a afiliados y beneficiarios próximos a pensionarse, que cada AFP apruebe, de acuerdo a las condiciones mínimas establecidas en el presente título.

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 y 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.
5. La difusión de información así como orientación a potenciales pensionistas, por parte de las AFP, deberá ser oportuna, clara y de fácil comprensión, de manera tal que no induzca a confusión o error que genere perjuicio a aquellos. 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 solicitada a la administradora. No obstante, cuando el interesado no indique el medio de comunicación de su preferencia para recibir la atención, la AFP podrá elegir el medio que considere más conveniente, con excepción de lo dispuesto en el artículo 32°. En cualquier caso, la AFP deberá cumplir con el principio dispuesto en el artículo 30°.
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, de la información que se detalla en el numeral 5 del artículo 31°.

La información anotada podrá ser requerida por la Superintendencia en cualquier momento para fines estadísticos u otros que considere pertinentes.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Mecanismo de probanza de la información

Artículo 30°.-

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 31°.-

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.
 - 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:

Los potenciales pensionistas comprendidos en un mismo perfil deberán ser tratados bajo parámetros similares, preocupándose porque la igualdad y la equidad sean las premisas para 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 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) Confiable y previsible:

Se deberán proveer los servicios en forma segura, confiable y respetuosa de las normas y procedimientos vigentes.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

- 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 consultas y requerimientos de información, así como el horario de atención del propio establecimiento. A dicha información deberá agregarse una indicación advirtiendo que no es necesario contar con la intervención de terceros ajenos a la AFP para realizar sus consultas, reclamos y/o trámites. La labor de orientación, en forma presencial, a potenciales y actuales pensionistas, deberá garantizarse en todos los establecimientos abiertos al público.
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 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 cinco (5) 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 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 30° del presente capítulo. La referida constancia deberá contener, cuando menos, lo siguiente:
- a) número o código de la atención que permita identificarla;
 - b) datos personales del consultante así como del funcionario o representante de la AFP;
 - c) todos los temas y sub temas correspondientes a la información u orientación proporcionada, según el detalle del Anexo N° 1 del presente título;
 - 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 todas 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.

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*



SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

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 30° del presente Capítulo.

Condiciones de la orientación e información proporcionada al afiliado ¹⁴

Artículo 32°.-

1. Las consultas o requerimientos de información efectuados por comunicación escrita, incluidas aquellas efectuadas vía correspondencia electrónica, deben ser atendidos por personal capacitado, dentro de los plazos establecidos en sus manuales de atención de consultas, los que no excederán de treinta (30) días hábiles. Las respuestas a consultas o requerimientos de información de potenciales pensionistas u orientación brindada, son notificadas por el mismo medio por parte de la AFP, salvo que el afiliado haya solicitado se le notifique por otro medio. Para tal efecto, la AFP establece 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 deben acreditar, cuando menos, los nombres y apellidos de la persona que recibe la comunicación, el tipo y número de su documento de identidad, firma, fecha y hora en que se efectúa la notificación, de ser aplicable.
2. La AFP debe notificar a los potenciales pensionistas a que se refiere el artículo 23°, una comunicación escrita remitida al domicilio del afiliado, o mediante correspondencia electrónica a aquellos afiliados que han solicitado recibir información por medios electrónicos, que incluya los temas generales de información y orientación para potenciales pensionistas en materia de beneficios regulados en el Anexo N° 1, según se trate de jubilación, invalidez o sobrevivencia, y respecto de los cuales debe incluir la información de los numerales 3 o 4 siguientes, en lo que resulte aplicable. La notificación deberá realizarse siete (7) meses antes de la configuración o identificación de la condición señalada en el literal a) del artículo 23°, o en el transcurso del mes siguiente de efectuada la solicitud del afiliado a que hace referencia el literal b) del artículo 23°.

En el caso de potenciales pensionistas mayores de 60 años, a que se refiere el literal a) del precitado artículo 23°, la remisión de notificación a que se refiere el primer párrafo del presente numeral, se sujetará a lo siguiente:

- i. Afiliados mayores de 60 años: identificación anual del universo de afiliados que cumple esa condición, emitiendo una comunicación escrita que le informe que, como potencial pensionista del SPP, podría acceder a los beneficios de jubilación que provee el SPP y que sus fondos serán trasladados al Fondo Tipo 1, teniendo la posibilidad de elegir o permanecer, según sea el caso, en los Fondos Tipo 0 o 2, de acuerdo a lo dispuesto en artículo 37°-J del Título V. El plazo máximo para cumplir con la notificación es de siete (7) meses antes de la fecha en la cual cumplirán sesenta (60) años.
 - ii. Afiliados mayores de 64 años: identificación mensual del universo de afiliados que cumpla esa condición, emitiendo una comunicación escrita que le informe lo detallado en el artículo 41° del Título VII. El plazo para cumplir con la notificación es de siete (7) meses antes de que el afiliado cumpla la edad legal conforme a lo establecido en el referido artículo 41°.
3. En el caso de afiliados que hayan suscrito la Solicitud de Evaluación y Calificación de Invalidez, la AFP alcanzará a los afiliados próximos a pensionarse lo siguiente:
 - 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 N°1.

¹⁴ Artículo sustituido mediante Resolución SBS N° 5540-2015 publicado el 18.09.2015.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

- b) Información de los Tipos de Fondo 0, 1 y 2, que podría elegir si optara por la modalidad de retiro programado como modalidad individual o como componente de la renta mixta o combinada, o por las modalidades de renta temporal con renta vitalicia diferida en el tramo temporal.
 - 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) Información sobre las condiciones y requisitos para que los hijos no inválidos que alcancen la mayoría de edad, puedan mantener su condición de beneficiarios, después de cumplidos los dieciocho (18) años, siempre y cuando cursen estudios de nivel básico o superior de modo satisfactorio.
 - e) 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 la fecha de ocurrencia y su implicancia en la cobertura del seguro.
 - f) 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.
 - g) Explicación sobre los factores que pueden afectar el nivel de la pensión de invalidez y su comportamiento.
 - h) Explicación sobre la irrevocabilidad de la elección de moneda y del producto previsional. Escenarios y ejemplos.
 - i) Explicación sobre las condiciones y requisitos para el desistimiento de trámites en el SPP. Ejemplos.
 - j) Explicación sobre la compatibilidad entre la percepción de pensión y el desarrollo de actividades remuneradas.
 - k) 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.
 - l) Estado de Cuentas actualizado al cierre del mes anterior al mes de notificación de la comunicación.
 - m) Ejemplos 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.
 - n) 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 potenciales beneficiarios de sobrevivencia, esto es, que hayan suscrito la Sección I de la Solicitud de Pensión de Sobrevivencia, la AFP alcanzará lo siguiente:
- a) Información sobre sobrevivencia, gastos de sepelio, Bono de Reconocimiento, modalidades de pensión y productos previsionales, de acuerdo al contenido del Anexo N°1.
 - b) Información de los Tipos de Fondo 0, 1 y 2, que podría elegir si optara por la modalidad de retiro programado como modalidad individual o como componente de la renta mixta o renta combinada, o por las modalidades de renta temporal con renta vitalicia diferida, en el tramo de la renta temporal.
 - c) 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.
 - d) Información sobre las condiciones y requisitos para que los hijos no inválidos que alcancen la mayoría de edad, puedan mantener su condición de beneficiarios, después de cumplidos los dieciocho (18) años, siempre y cuando cursen estudios de nivel básico o superior en forma ininterrumpida y satisfactoria.
 - e) 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.
 - f) Explicación sobre el acceso a la cobertura del seguro y su efecto sobre el financiamiento de las pensiones.
 - g) Explicación sobre todos los factores que pueden afectar el nivel de la pensión de sobrevivencia y su comportamiento.
 - h) Explicación sobre la irrevocabilidad de la elección de moneda y del producto previsional. Escenarios y ejemplos o casos aplicativos.



SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

- i) 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.
 - 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 de sobrevivencia en Nuevos Soles y Dólares Americanos de acuerdo al mecanismo de ajuste que corresponda, 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.
 - l) Cualquier otra información que, a criterio de la AFP, resulte necesaria o que establezca la Superintendencia mediante instrucción de carácter general.
5. En todos los casos de provisión de información, la AFP debe agregar información sobre la red de establecimientos para atención al público, canales de información y orientación con que cuente a su cargo.

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

Artículo 33°.-

1. Cada AFP deberá habilitar una línea telefónica 0801, al menos, para llamadas de provincias, garantizando la atención de consultas. Sin perjuicio de ello, la AFP podrá disponer de otras líneas telefónicas regulares 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 30° del presente título. 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 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 32° 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 30° del presente título.

Condiciones de la orientación e información proporcionada mediante folletos

Artículo 34°.-

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 en sus establecimientos, a disposición de los potenciales pensionistas, información impresa respecto de los temas



SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

señalados en el referido artículo, de acuerdo al detalle contenido en el Anexo N° 1, 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, tomando como referencia la información contenida en las Guías Informativas publicadas por la Superintendencia.

Condiciones de la orientación e información proporcionada mediante otros medios de comunicación de tipo no personalizado

Artículo 35°.-

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 sujetarse a los principios generales establecidos en el artículo 29° del presente título, 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, con sujeción a lo establecido en el último párrafo del acápite II del numeral 3 del artículo 29° del presente título.

Resguardo de la información para el otorgamiento de las pensiones y/o beneficios.

Artículo 36°.-¹⁵ Las AFP deben disponer de los mecanismos de resguardo que garanticen la preservación de la manifestación de la voluntad del afiliado y/o de sus beneficiarios al interior de los procesos que se sigan bajo el presente título, cumpliendo con las características previstos en el artículo 3A° del Título VII del Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del SPP.

DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS

Primera.-

La Superintendencia, en función a la temporalidad y grado de avance del proceso de implementación de Fondos Múltiples en el SPP, determinará los períodos de referencia para la información de la rentabilidad de los distintos Fondos de Pensiones Tipo.

Asimismo, mediante instrucciones de carácter general, podrá disponer que las AFP proporcionen, tanto a sus afiliados como a la Superintendencia, información mínima respecto del comportamiento de los afiliados en el proceso de selección del tipo de fondo para aportes obligatorios.

Segunda.-

Las AFP, antes de la fecha prevista en el inciso a) de la Vigésima Segunda Disposición Final y Transitoria del Reglamento de la Ley del SPP, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-98-EF y sus modificatorias, deberán tener en sus establecimientos y a disposición de sus afiliados, la información a que se

¹⁵ Artículo incorporado mediante Resolución SBS N° 1124-2018, publicada el 26.03.2018.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

refiere el artículo 13° así como los prospectos informativos de que trata el artículo 15° del presente Título. Similar exigencia se hará extensiva a la inclusión de dichas informaciones en los sitios web de las administradoras.

(...)

Artículo Octavo.- La presente Resolución entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial "El Peruano".

Regístrese, comuníquese y publíquese

JUAN JOSÉ MARTHANS LEÓN
Superintendente de Banca y Seguros

Versión actualizada al 26.03.2018