

Cuadro 10.1a

Información, educación, asesoría y atención entregada a los afiliados (Diciembre 2015)

| Materia | Bolivia | Bulgaria | Chile | Colombia |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Información, educación y asesoría obligatoria de parte de las Administradoras de Fondos de Pensiones | Información sobre comisiones y rentabilidad de los fondos de pensiones y cuenta individual, comparativa entre administradoras. Modalidades de pensión. Acceso a los beneficios prestaciones y los requisitos para ello. Obligación de elaborar plan de medios anual. | Rentabilidad obtenida en las inversiones y cumplimiento de requisitos de pensión. Volumen y estructura de las inversiones por tipo de activos (trimestral) y emisores (anual). | <ul style="list-style-type: none"> Información sobre comisiones y rentabilidades de las inversiones y de las cuentas individuales, comparativa con las restantes administradoras. Modalidades de pensión y el modo de optar entre ellas; existencia de sistema electrónico de consultas y ofertas de pensión. Posibilidad de selección de fondos y la asignación en caso de no elegir. Existen asesores previsionales que otorgan información necesaria para adoptar decisiones informadas, en especial de pensión, que actúan con independencia de la entidad que otorga el beneficio; cobran por este servicio con cargo a la cuenta individual, con tope máximo de 60 UF (aprox. USD 33.713.400). Existencia de un Fondo de Educación Previsional (FEP), con el objetivo de apoyar financieramente proyectos de promoción, educación y difusión del sistema, financiado con aportes estatales. El FEP es un fondo creado por la Ley N° 20.255 de Reforma Previsional del 2008, destinado a apoyar financieramente proyectos, programas, actividades y medidas de promoción, educación y difusión del sistema de pensiones. Anualmente es posible participar en el concurso al cual llama la Subsecretaría de Previsión Social de Chile. | <ul style="list-style-type: none"> Historia laboral a través de internet o correo físico. Costo de las primas y comisiones de las administradoras. Tablero en lugares de atención de público, con rentabilidades mínima, bruta, neta, comisiones y costos de seguros previsionales. En planes voluntarios se debe informar condiciones de aportes y retiros; comisiones y gastos; riesgos, calificación, duración y diversificación del portafolio; estrategia de inversión; rentabilidades y volatilidad; antecedentes de la administradora. Campañas de información y educación de los multifondos. Asesoría clara, cierta, completa, comprensible y oportuna para tomar decisiones informadas de fondos, con establecimiento de perfil de riesgo a través de encuesta y entrega de sugerencia. |
| Estados de cuenta | Estados de cuenta emitidos semestralmente en los meses de abril y octubre. | Envío de estados de cuenta al menos una vez al año. | Envío de estados de cuenta al menos cada cuatro meses para cuentas con movimiento a cada uno de sus afiliados a su domicilio o a su correo electrónico o por medio del sitio Web, y al menos una vez al año para aquellas sin movimiento. | Envío de estados de cuenta a lo menos trimestralmente. Cuando se trata de afiliados traspasados de otras administradoras de cualquier régimen, los estados de cuenta deben incluir la historia laboral del afiliado; en fondos de pensiones voluntarios los estados de cuenta se deben presentar mensualmente a través internet. |
| Mecanismo de participación de afiliados o trabajadores en el sistema de pensiones | No existe | No existe | Existe una Comisión de Usuarios que tiene como función informar a la Subsecretaría de Previsión Social y otros organismos públicos del sector, sus evaluaciones del sistema de pensiones y propuestas de estrategias de educación y difusión, además de vigilar la calidad de la información que tienen los afiliados. Esta Comisión fue creada por la Ley N° 20.255 de Reforma Previsional del 2008, para promover la participación ciudadana, que es integrada por pensionados, trabajadores, representantes de las AFP, y es presidida por un académico. En ella se recogen las evaluaciones periódicas que se realizan sobre el funcionamiento del sistema de pensiones como un todo. | <ul style="list-style-type: none"> Afiliados y accionistas eligen el revisor fiscal para el control de la administración de los fondos. Afiliados tienen dos representantes que asisten a las juntas directivas, con voz y sin voto, quienes velan junto con el revisor por los intereses de los afiliados. |
| Atención de público y difusión | Al menos una oficina en todas las ciudades capitales y en las ciudades intermedias donde las administradoras tienen exclusividad; exigencia de material informativo mínimo en sucursales. | En las oficinas de las administradoras debe existir información tendiente a familiarizar al afiliado con las reglas de los fondos de retiro complementarios y las modificaciones pertinentes. Anualmente, a más tardar el 31 de mayo, se debe enviar al afiliado un estado de su cuenta individual. También debe haber información con respecto a: (i) los cambios en las reglas de la organización y en la operación del seguro complementario voluntario bajo los esquemas ocupacionales; (ii) el monto de los recursos acumulados; (iii) los tipos de beneficios y la forma de recibirlos; (iv) los riesgos asociados con la inversión y administración de los esquemas ocupacionales y los responsables de asumir dichos riesgos; (v) la política de inversión del fondo de retiro voluntario complementario bajo los esquemas ocupacionales y la estructura del portafolio de inversiones; (vi) el procedimiento y manera en que se transfieren los recursos acumulados en las cuentas individuales en los fondos para el retiro voluntario complementario bajo los esquemas ocupacionales administrados por otras compañías de seguros; (vii) información y material detallado respecto al nivel que los beneficios de retiro deben alcanzar de acuerdo a las condiciones del esquema ocupacional relevante (en caso de trabajadores transfronterizos). | <ul style="list-style-type: none"> A lo menos una oficina a nivel nacional. Mantención en oficinas de un set de temas previsionales. Mantención de sitio web con información mínima y que permita a afiliados efectuar trámites que define la Superintendencia de Pensiones. | Las AFP podrán abrir sucursales en el territorio nacional, previa autorización de la Superintendencia Financiera. Los afiliados de las AFP, podrán presentar sus quejas o reclamaciones en las oficinas de las AFP, o ante el Defensor del Consumidor Financiero de la respectiva AFP, radicando el documento a la oficina del mismo Defensor, o ante las oficinas de la AFP. En este último caso, las AFP tienen tres días para remitir la queja o reclamación al Defensor. |
| Información entidad supervisora en sitio web | Todo el material informativo emitido, además de aplicaciones web para el cálculo, llenado y pago de planillas de pago de aportes; y la obtención del Estado de Ahorro Previsional, previa identificación del asegurado. | <ul style="list-style-type: none"> Explicación sistema de reclamos. Funcionamiento mercado de capitales, de seguros y el sistema de seguridad social. Noticias, estadísticas, eventos, publicaciones. Normativa. Lista de entidades supervisadas. Programa educacional que busca profundizar interés y conocimiento de los mercados financieros. Iniciativas educacionales para llegar a grupos con influencia y con acceso al público general. | <ul style="list-style-type: none"> Comparación entre AFP y fondos de pensiones; datos útiles; lo que deben saber los afiliados; téngalo presente; preguntas y respuestas. Superintendencia de Pensiones ha rediseñado estados de cuentas y ha implementado programas de difusión; pone a disposición sus publicaciones; da a conocer la normativa vigente y aquella que está en trámite. | <ul style="list-style-type: none"> Sección "Acerca de Pensiones y Multifondos", con normativa y campañas de información y educación para promoción de multifondos y régimen financiero y de inversiones de los fondos de pensiones. Sección "Información y Educación al Consumidor Financiero", que incluye estructura básica del régimen de pensiones, programas, modalidades de pensión. |

Fuente: FIAP.

Cuadro 10.1b

Información, educación, asesoría y atención entregada a los afiliados (Diciembre 2015)

| Materia | Costa Rica | Curacao | El Salvador | Kazajstán |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Información, educación y asesoría obligatoria de parte de las Administradoras de Fondos de Pensiones | Información de las cuentas de los afiliados, comisiones, rendimientos, aportes, información de las inversiones realizadas para cada fondo administrado. | Informe actuarial certificado por actuario calificado. . Afiliados reciben una cuenta del estado de sus pensiones. . Aseguradoras tienen que publicar información de rentabilidades y comisiones. . Cálculos de pensión y requisitos que deben cumplir los afiliados. | Folletos del sistema publicados y facilitados por la entidad reguladora. . Folletos informativos en agencias, con fines de orientación y con antecedentes que indique la entidad reguladora. . Política de inversión del fondo. | Información sobre la cuenta de retiro individual de un afiliado: monto acumulado de los ahorros de pensiones y retorno de la inversión de ésta. . Opinión de Inversión incluyendo la estructura de la cartera de inversión en activos de pensiones, disponible en la página web del Fondo. . Calculadora disponible en la página web del Fondo para la planificación de la pensión del individuo. |
| Estados de cuenta | Envío de estados de cuenta al menos cada 6 meses. | Envío de estados de cuenta al menos una vez al año. | Envío de estados de cuenta al menos cada 6 meses, en aquellas cuentas con movimientos. En aquellas cuentas sin movimientos, el envío es al menos una vez al año. | Envío de estados de cuenta al menos una vez al año. (De acuerdo con la Ley de provisión de pensiones de la República de Kazajstán, se requiere enviar el estado de cuenta de retiro individual, anualmente, desde el 1 de enero de 2015). |
| Mecanismo de participación de afiliados o trabajadores en el sistema de pensiones | No existe | Empresas afiliadas, participantes y pensionados están representados en la junta de supervisión del fondo, que elige el auditor y el actuario. | No existe | No existe |
| Atención de público y difusión | Todas las Operadoras de Pensiones Complementarias (OPC) tienen oficinas de servicio a nivel nacional y en su mayoría poseen un sitio web con información mínima que permite a los afiliados informarse y efectuar los trámites que corresponda. Asimismo, las OPC cuentan con centros de atención telefónica que remiten información a sus afiliados por medio de mensajes de textos a sus teléfonos celulares y correo electrónico. | Existe una oficina central y cuando es necesario el personal calificado viaja a las otras islas para dar presentaciones y responder consultas. Aparte de eso, cada participante puede acceder a través de un sitio web a su cuenta personal, y también puede efectuar simulaciones. | Las AFP deben mantener al menos una oficina a nivel nacional, y en cada una de las que tenga habilitadas al público debe tener a disposición de los afiliados la siguiente información: a) Antecedentes de la Institución; b) Balance General del último ejercicio y los estados de resultados que determine la entidad reguladora; c) Monto del capital, del Fondo de Pensiones, de la Reserva de Fluctuación de Rentabilidad y del Aporte Especial de Garantía; d) Valor de las cuotas del Fondo de Pensiones; e) Monto de las comisiones que cobra; f) Política de inversiones y composición de la cartera de inversión del Fondo de Pensiones; y g) Rentabilidad de los últimos doce meses del Fondo de Pensiones que administran. Estos antecedentes deben ser actualizados mensualmente dentro de los diez primeros días de cada mes. Así mismo, la información a que se refieren los numerales c, d, e, f y g y la composición de la cartera de inversión del fondo, debe publicarse trimestralmente en un diario de circulación nacional. La política de inversiones se publica anualmente. | Las administradoras de fondos de pensiones no tienen regulado en la ley cuántas oficinas de atención al público deben tener a nivel nacional. Las administradoras atienden las consultas de los afiliados, y entregan información relevante, tanto a través de las distintas sucursales como de las oficinas representativas que tienen abiertas a lo largo del país. Las actividades del Fondo de Pensión Acumulativo Unificado ("UAPF" JSC) cubren todo el territorio de la República de Kazajstán. El 1 de enero de 2015 la red regional del Fondo quedó representada por 235 oficinas de servicio, incluyendo 18 oficinas-sucursales (una en cada centro regional, ciudades del estado nacional (Almaty y Astana) y en las grandes ciudades de la región de subordinación (Zhezkazgan y Semey). 39 unidades y 196 centros de servicios personales se abrieron bajo estas sucursales. |
| Información entidad supervisora en sitio web | Funciones de regulación y fiscalización. . Material con el objetivo de informar y educar sobre el sistema nacional de pensiones de múltiples pilares. . Antecedentes de las administradoras; fondos de pensiones obligatorios complementarios y regímenes básicos de pensiones. . Informes técnicos e investigaciones; noticias; revista de pensiones; campañas informativas; diccionario de términos. . Marco legal, calificación administradoras. . Consultas, denuncias e información de trámites. | La entidad supervisora publica anualmente los resultados de los fondos de pensiones y las aseguradoras, como total (no individualmente). Los fondos de pensiones y las aseguradoras presentan cuentas anuales e informes actuariales a sus participantes, y las aseguradoras tienen la obligación de publicar en los medios de comunicación sus resultados | . Oficina de atención al afiliado con el objetivo de prestarle una asesoría integral, realizar trámites, solucionar problemas y revisar cálculos de pensión. . Servicios en línea: información sobre tasas de cotización, normativa, consultas, preguntas frecuentes, noticias, afiliación, beneficios. . Desarrollo de campañas con los objetivos de educar y formar niños; propiciar surgimiento de cultura previsional desde la infancia y en la población juvenil; generar un compromiso con la construcción de un futuro seguro; acercar los temas previsionales a la población salvadoreña; e informar a los trabajadores sobre el funcionamiento del sistema, sus beneficios, deberes y derechos. . Desarrollo de programa de educación financiera, que tiene la misión de promover el conocimiento de productos y servicios financieros, beneficios, costos y riesgos, y la toma de decisiones informadas. | Antecedentes sobre entidades del mercado financiero, incluyendo los fondos de pensiones; normativa; estadísticas; publicaciones; lista de fondos de pensiones en operación, bajo liquidación y liquidados; licencias suspendidas y revocadas; medidas en ejecución en los fondos, sanciones e infracciones administrativas; antecedentes generales de los fondos de pensiones, como sucursales; diccionario financiero; preguntas frecuentes; calculadoras (no de montos de pensión); y noticias. |

Fuente: FIAP.

| Materia | México | Panamá | Perú |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Información, educación y asesoría obligatoria de parte de las Administradoras de Fondos de Pensiones | <ul style="list-style-type: none"> Información sobre comisiones cobradas por las administradoras y rendimiento neto de las inversiones, en forma comparativa con otras administradoras; transferencias entre sociedades de inversión por cumplimiento de edad; salario base de cotización y número de días trabajados. Cálculo aproximado de comisiones que les cobrarán a los afiliados durante el año próximo. Prospectos de información de las sociedades de inversión, con su objeto, las políticas de operación e inversión, requisitos para invertir en ellas, riesgos de los portafolios, valorización de inversiones, retiros y traspasos, y derechos y obligaciones. Folleto explicativos que traten los aspectos básicos de los prospectos, con redacción clara, sencilla y en un lenguaje accesible para los trabajadores. | Información de la Rentabilidad y movimientos en la cuenta individual. | <ul style="list-style-type: none"> Información para ejercer derecho a elegir fondo. Cartilla informativa adjunta al contrato de afiliación, con aspectos relevantes de los Multifondos y del proceso de elección y cambio de tipo de fondo. Política de inversiones, con indicadores de referencia de rentabilidad. Prospecto que contenga, entre otras materias, las responsabilidades y obligaciones de las AFP, comisiones, perfil de los afiliados a los cuales se orientan los fondos, resumen de la política de inversión, indicadores de referencia de rentabilidad y desempeño histórico, derechos y deberes de los afiliados. Información relativa a la rentabilidad de la cartera administrada, ordenada de mayor a menor, comisiones y valor de la prima de seguros. Información dirigida especialmente a los afiliados que están próximos a pensionarse. |
| Estados de cuenta | Envío de estados de cuenta por lo menos tres veces al año con información de cierre cuatrimestral. Se presenta un estado de cuenta con características diferentes, de acuerdo al tipo de trabajador que sea: (i) "generación AFORE" (si empezó a cotizar al IMSS a partir del 1 de julio de 1997); (ii) "generación de transición" (si empezó a cotizar antes del 1 de julio de 1997); (iii) "mixto" (si ha cotizado o cotiza actualmente para el IMSS e ISSSTE); o (iv) "décimo transitorio" (si cotiza al ISSSTE desde antes del 1 de abril de 2007 o no eligió tipo de régimen). Además, un Informe Previsional con la proyección del monto de pensión y ejercicios de pensión alcanzable con diferentes niveles de Ahorro Voluntario, se envía anualmente en el tercer cuatrimestre del año. Dichos cambios aplican a partir del informe correspondiente al tercer cuatrimestre de 2014. | Envío mensual de estados de cuenta | Envío de estados de cuenta a lo menos cuatrimestralmente. Acceso permanente a través de página web c/u AFP |
| Mecanismo de participación de afiliados o trabajadores en el sistema de pensiones | Integración al Consejo de Pensiones, que conoce las políticas de administración y de inversión de los recursos de los trabajadores y dirige recomendaciones a los consejos de administración de las administradoras. | No existe | No existe |
| Atención de público y difusión | Las administradoras deben contar con una unidad especializada que se encargue de otorgar servicios de información y atención a los trabajadores, en la cual existen los medios para proporcionar información y atención al público respecto del estado que guarda su cuenta individual. Las sucursales y las unidades especializadas deben contar con los medios necesarios para tener acceso a la información, así como con los mecanismos requeridos para la atención de consultas y reclamaciones, cerciorándose de que el personal de atención al trabajador cuenta con la capacitación necesaria para proporcionar a los mismos la información antes mencionada. | Para el caso de los Fondos de Pensiones Privados sólo se solicita un domicilio social y comercial en la República de Panamá. - Información para ejercer derecho a elegir fondo. | Para obtener la autorización de funcionamiento de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), las administradoras debe presentar un plan de factibilidad en donde se debe indicar el Número de Agencias y Oficinas de Asesoramiento Previsional previstas inicialmente, así como las localidades en las que estarán ubicadas. Las condiciones operativas mínimas que debe tener una agencia son: a) Espacio físico, infraestructura y mobiliario adecuados para la atención al público, así como para la espera, mientras otras personas sean atendidas; b) Un local que cuente con seguridad necesaria para la adecuada custodia del Libro de Traspaso; c) Un local que cuente con caja fuerte que permita guardar el dinero y los valores que se encuentren en tránsito a las instituciones financieras; d) Mobiliario en el cual se pueda poner a disposición del público la información correspondiente a la administradora y al Sistema Privado de Pensiones (SPP), manuales de organización y funciones, así como los formatos para las operaciones a ser efectuadas por los afiliados, empleadores y público en general; e) Interconexión con su computador central que permita obtener información actualizada necesaria para el afiliado, los empleadores y el público en general. |
| Información entidad supervisora en sitio web | <ul style="list-style-type: none"> Consejos de las variables en que los trabajadores deberían fijarse para elegir una administradora. Antecedentes sobre el proceso de traspaso; boletines; noticias; glosario; normativa; estadísticas; servicios que prestan las administradoras y la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR); centros de atención y sucursales; cuadros comparativos de los rendimientos netos de cada Sociedad de Inversión Especializada de Fondos para el Retiro (SIEFORE); consejos; materiales educativos y promocionales; consultas; preguntas frecuentes; simulador de ahorro; agentes promotores; charlas a centros de trabajo. Uso de YouTube; Facebook; Flickr; Podcast; RSS. | Entrega estadísticas de los fondos y los valores cuotas de las empresas. | <ul style="list-style-type: none"> Boletines informativos y estadísticos. Comunicados mensuales de las principales variables del sistema. Memoria anual. En sitio web se encuentra normativa, estadísticas, publicaciones, noticias, eventos, descripción del proceso fiscalizador, consulta de afiliación al sistema y de saldos. Centro de orientación al potencial pensionista, presencial, que busca ayudar a la toma de decisiones, con orientación especializada, una evaluación integral de la situación previsional y un análisis de las alternativas existentes en el mercado. |

| Materia | República Dominicana | Ucrania | Uruguay |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Información, educación y asesoría obligatoria de parte de las Administradoras de Fondos de Pensiones | <p>Saldos acumulados, aportes, rentabilidad del fondo y comisiones cobradas por las administradoras.</p> <p>Diferentes opciones de carteras de inversión, rentabilidad y riesgo.</p> <p>Orientación respecto a los servicios prestados por las administradoras.</p> <p>La Ley dispone que en los planes de estudio de los niveles básico y medio se incluye un módulo de educación sobre seguridad social, los derechos y deberes de los afiliados y las formas de aprovechar los programas y opciones.</p> <p>El Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) tiene entre sus funciones el desarrollo de actividades sistemáticas de promoción, educación y orientación sobre seguridad social y asumir la defensa de los afiliados. El Sistema incluye a la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA), que además de educar, informar y orientar, puede representar legalmente a los afiliados en sus procesos conciliatorios y de reclamo.</p> | <p>Informes de los fondos de pensiones (tercer pilar de ahorro voluntario).</p> <p>Pago de pensiones y saldos acumulados en las cuentas (tercer pilar de ahorro voluntario).</p> | <p>Información sobre el Fondo de Ahorro Previsional, Fondo de Fluctuación de Rentabilidad, Reserva Especial, antecedentes de las administradoras, código de buenas prácticas, entidades depositarias y empresas aseguradoras, comisiones de administración y de custodia, prima del seguro de invalidez y sobrevivencia, rentabilidad nominal y real del fondo y estructuras de las carteras de inversión.</p> <p>Tasa de rentabilidad real neta proyectada para un período de treinta y cinco años, considerando como egresos los aportes totales realizados, netos de la prima de seguro promedio de mercado informada por el Banco Central y como ingresos el valor del Fondo luego de treinta y cinco años de capitalización de aportes (netos de comisiones y primas) considerando la tasa de rendimiento bruto de cada Subfondo.</p> |
| Estados de cuenta | Envío de los estados de cuenta a los afiliados, al menos cada seis meses. | Envío de los estados de cuenta a lo menos una vez al año. | Envío de estados de cuenta con frecuencia semestral, fijándose el 30 de junio y el 31 de diciembre de cada año como las fechas a que están referidas las informaciones. En caso de no haberse producido movimientos durante el semestre a informar, podrá suspenderse un envío debiendo remitirse obligatoriamente el semestre siguiente. También se entrega en cualquier ocasión en que el afiliado lo solicite. |
| Mecanismo de participación de afiliados o trabajadores en el sistema de pensiones | <p>Conforme lo establece la Ley, hay un representante técnico de los afiliados en la Comisión Clasificadora de Riesgos y Límites de Inversión –CCRLI (Art. 99 de la Ley).</p> <p>Está contemplado en la ley (Art.100 Ley 87-01) que los afiliados tendrán derecho a decidir anualmente cuál de las carteras que administra la AFP, desean colocar la totalidad de su cuenta individual. No obstante, a la fecha, la operación de varias carteras (Multifondos) no ha sido implementada.</p> | <p>Entre los fundadores del fondo privado de pensiones se elige un Consejo del Fondo, cuyos miembros deben ser entrenados para recibir la certificación por parte del regulador. El Equipo de la Fundación selecciona a un custodio, al administrador de fondos y la compañía administradora.</p> | <p>En Uruguay el sistema de pensiones es mixto integrado con dos pilares, uno de ahorro individual o de capitalización y el otro de reparto. En el sistema de ahorro individual no está prevista la participación de los trabajadores en forma directa ni en la gestión ni en la evaluación de la misma. En cambio, en el pilar de reparto, que es monopolio estatal, tienen participación directa con voz y voto los trabajadores, sus empleadores y los jubilados.</p> |
| Atención de público y difusión | <p>Las AFP deben tener por lo menos una oficina o agencia a nivel nacional, para ofrecer servicios al público o atender reclamos. Además, las AFP podrán instalar oficinas usando infraestructura de otras entidades financieras/comerciales para prestar servicios a los dominicanos residentes en el extranjero, siempre que ellas operen como entidades propias de las AFP y jurídicamente distintas de la entidad arrendataria.</p> | <p>Los Fondos de Pensión No Estatales (NPF) deben tener a lo menos una oficina en el país. En tal oficina se debe mostrar un extracto con los detalles que menciona la ley. Los NPF también deben mantener un sitio web con la información mínima para los afiliados y que permita el desarrollo del papel definido por la Superintendencia.</p> | <p>El regulador (Banco Central del Uruguay, BCU) exige en Uruguay una red física mínima donde los afiliados pueden realizar todos los trámites de servicio, incluyendo la opción de traspasarse de administradora (el afiliado que desee ejercer su derecho a cambio de Administradora, deberá concurrir personalmente ante la Administradora a la cual desea incorporarse). Ésta consiste en dividir el país en cuatro subregiones, donde cada subregión está formada por varios departamentos aparte de la capital, y exige que estas subregiones tengan una estructura mínima de servicio. En cada una de estas oficinas deben estar expuestas al público, en forma visible: (1) Antecedentes de la institución, indicando el nombre y apellido de sus directores, administradores, gerentes y síndicos; (2) Balance general del último ejercicio, estado de resultados y de distribución de utilidades, si lo hubiere; (3) Valor del Activo de cada Subfondo de Ahorro Previsional, valor de cada Subfondo de Fluctuación de Rentabilidad y valor de la Reservaones a ser efectuadas por los afiliados, empleadores y público en general;</p> <p>e) Interconexión con su computador central que permita obtener información actualizada necesaria para el afiliado, los empleadores y el público en general.nal relevante (en caso de trabajadores transfronterizos),e las empresas aseguradoras y el porcentaje de prima de seguro abonada a las mismas por cada Subfondo. Asimismo, se deberá incluir el nombre de las compañías aseguradoras autorizadas al pago de las prestaciones de rentas vitalicias y el monto mínimo de renta inicial mensual que se debe abonar de acuerdo a la expectativa de vida y sexo del afiliado por cada unidad monetaria o de valor; (7) El código de buenas prácticas; (8) Formularios para la presentación de reclamos e impresos que describan el procedimiento y la aclaración de la posibilidad que tiene el afiliado de trasladar los reclamos a la Superintendencia de Servicios Financieros del BCU en caso de que la institución no le dé la respuesta o en caso de que sea insatisfactoria. Cada empresa puede, por su propia política de servicio, ampliar dicha cobertura de información. Con respecto a los sitios web de las administradoras, no hay mayor exigencia de las que existen para la red física.</p> |
| Información entidad supervisora en sitio web | <p>Servicios en línea de la Superintendencia de Pensiones: Boletines estadísticos con información sobre los fondos de pensiones; las AFP, que incluye información institucional; resúmenes mensuales de las principales variables; publicación de la normativa (Resoluciones, circulares); enlaces para el afiliado acceder a información como la administradora donde está afiliada la persona, estatus de solicitudes; comentarios y preguntas frecuentes; calculador para estimación del monto de pensión; noticias; y otras publicaciones de interés general.</p> | <p>Informes consolidados sobre el sistema privado de pensiones.</p> | <p>En su sitio web se incluyen antecedentes de las administradoras; normativa; metodología de cálculo de la rentabilidad; datos del mercado, como rentabilidades brutas y netas de los fondos y la composición de los portafolios de inversión, régimen e importe de las comisiones vigentes (administración, prima de seguro y comisión de custodia); series estadísticas; código de buenas prácticas, formularios de reclamación y descripción del procedimiento y la aclaración de la posibilidad que tiene el afiliado de trasladar los reclamos a la Superintendencia de Servicios Financieros del BCU en caso de que la institución no le dé la respuesta o en caso de que esta sea insatisfactoria.</p> |