



SERIE REGULACIONES COMPARADAS

**FONDOS DE PENSIONES:
INFORMACIÓN, EDUCACIÓN, CULTURA PREVISIONAL Y
ASESORÍA ENTREGADA A LOS AFILIADOS¹**

Santiago, Octubre 2011

¹ Elaborado por el asesor Rodrigo Acuña, para la Federación Internacional de Administradoras de Fondos de Pensiones (FIAP).

Contenido

I.	<i>Introducción</i>	2
II.	<i>Comparación de regulaciones entre países</i>	4
1.	Bolivia	4
2.	Bulgaria	5
3.	Chile	7
4.	Colombia	13
5.	Costa Rica	16
6.	Curacao	18
7.	El Salvador	20
8.	España	22
9.	Kazajstán	28
10.	México	29
11.	Perú	32
12.	Polonia	35
13.	República Dominicana	36
14.	Rumania	38
15.	Ucrania	40
16.	Uruguay	42
III.	<i>Experiencias con campañas de información</i>	44
1.	Recomendaciones	44
2.	Materias y mensajes que deberían ser incluidas en las campañas de información	45
3.	Metodología, tipo de campañas realizadas y segmentos a los cuales se han dirigido ...	46
4.	Dificultades encontradas en las campañas	47

Resumen Ejecutivo

En este trabajo se presentan y comparan las regulaciones existentes en distintos países que han implementando programas privados de capitalización individual, en el ámbito de la información, capacitación, difusión y asesoría que se exige entregar a los afiliados por parte de las administradoras de fondos de pensiones. Para ello se revisaron las leyes y principales normas complementarias que estaban disponibles en los sitios web de las entidades fiscalizadoras. Además, se incorporaron los comentarios y aportes enviados por los socios de la Federación Internacional de Administradoras de Fondos de Pensiones (FIAP).

Estos temas adquieren importancia especial en los programas de capitalización individual, donde los afiliados tienen la libertad para tomar una serie de decisiones que incidirán en el monto de sus pensiones futuras en la etapa pasiva. Lamentablemente, existe relativo consenso respecto a la baja cultura financiera y previsional que tiene un afiliado promedio del sistema de pensiones, en un contexto de creciente responsabilidad individual. La solución es de largo plazo e involucra esfuerzos sistemáticos de las administradoras y de las autoridades para incrementar la educación y cultura previsional.

El material que se incluye en este informe entrega antecedentes respecto a la información que están obligadas a entregar las administradoras en los distintos países, y en algunos casos de la información que presentan en forma voluntaria. No es un objetivo del informe analizar las metodologías, medios y lenguajes de las comunicaciones utilizadas, que pueden ser muy relevantes en los logros que se obtienen con los esfuerzos de difusión y con las campañas de información y educación, ni extraer recomendaciones. Sin embargo, se decidió incluir en el último capítulo una presentación de algunas experiencias y recomendaciones basadas en campañas de información desarrolladas en varios países.

Existe cierta información común que las administradoras deben entregar en prácticamente todos los programas analizados y que se presenta en los cuadros comparativos que siguen a este resumen. Es probable que en aquellos países donde no se incluye dicha información como obligatoria, se deba a que no está directamente señalada en la ley, pero seguramente se encuentra definida en regulaciones complementarias más específicas. Esta información común se refiere a las rentabilidades de los fondos de pensiones; políticas y estructuras de las inversiones; opciones de selección de carteras de inversión, cuando ello es posible; comisiones cobradas por las administradoras; cobertura y costos del seguro de invalidez y sobrevivencia, cuando corresponde; estados de cuenta con los aportes, retiros, ganancias y saldos; beneficios entregados por el sistema y opciones para recibirlos; derechos y deberes de los afiliados; antecedentes de las administradoras, custodios, administradoras de activos y auditores; y las responsabilidades y obligaciones de las entidades que administran los fondos de pensiones. En muchos casos se exige que la información presentada sea comparativa, especialmente cuando se trata de la gestión de inversiones y las comisiones cobradas por las administradoras.

También es bastante frecuente encontrar en la normativa disposiciones legales que obligan a informar a los afiliados respecto a los riesgos que tiene la inversión de los fondos de pensiones, y a que se les oriente en la toma de decisiones de selección de fondos en aquellos países que tienen multifondos de pensiones.

Se aprecia en la regulación de varios países, un énfasis en exigir que las comunicaciones se presenten de una manera clara, sencilla y comprensible para los afiliados. En algunos programas voluntarios de ahorro previsional aumentan los niveles de información que se exige entregar a los ahorrantes (por ejemplo, en Colombia y Polonia).

Uno de los antecedentes más relevantes entregados a los afiliados es la rentabilidad de los fondos de pensiones. En general, la normativa no autoriza la proyección de rentabilidades, aunque en algunos países se exige la presentación de indicadores de referencia, como en Perú, y la proyección de los saldos acumulados en el largo plazo sobre la base de rentabilidades históricas, como en Uruguay.

Todas las regulaciones obligan a las administradoras a enviar estados de cuenta, aspecto básico y crucial de la información en un sistema de pensiones. Lo que difiere entre países es la periodicidad del envío de estos informes, que fluctúa entre tres (Colombia) y doce meses (Bulgaria, Curaçao, España, Kazajstán, Polonia, Rumania y Ucrania). Lo más común es que sea semestral (Bolivia, El Salvador, República Dominicana y Uruguay) y anual. En varios países se autoriza una menor frecuencia de envío cuando no existen movimientos en las cuentas individuales.

Otro aspecto que se revisó fue la participación de los afiliados y trabajadores en el sistema de pensiones, más allá de la toma de decisiones de afiliación, traspaso, pensión y selección de fondo, cuando corresponde. En cinco de los dieciséis países que se incluyeron en este informe, se encontraron instancias formales de participación, como la integración de una comisión de usuarios con responsabilidad de definir estrategias de educación y difusión y controlar la calidad de la información que reciben los afiliados (Chile); participación en juntas directivas y elección de revisores fiscales y actuarios para el control de la administración de los fondos (Colombia y Curaçao); integración de comisiones de control para supervisar planes, seleccionar actuarios, representar judicial y extrajudicialmente a los partícipes y beneficiarios y proponer normativa en algunos temas (España); e incorporación a instancias concededoras de las políticas de administración e inversión de los fondos de pensiones y entrega de recomendaciones a las administradoras (México).

Adicionalmente, el informe abordó los servicios de atención obligatoria a los afiliados, más allá de la información que deben enviar las administradoras, encontrándose pocas referencias en las leyes respecto a este tema. Sólo en dos países se señala en la ley la obligación de tener un mínimo de sucursales. Un tema relacionado a la atención es la defensa de los afiliados. En este ámbito llamó la atención la existencia, en España, de un defensor de los partícipes y afiliados, que resuelve sus reclamos, y la creación de la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA) en República Dominicana, que asiste a los beneficiarios del sistema en los servicios necesarios para su protección, defensa y orientación, incluyendo la formulación de querrelas y demandas, la presentación de reclamos y la realización de estudios sobre la calidad y oportunidad de los servicios de las administradoras.

Respecto a la labor que realizan las entidades fiscalizadoras en materia de difusión, generalmente se trata de información respecto al funcionamiento del sistema de pensiones y

los beneficios que otorga; estadísticas y antecedentes de las administradoras; características de los fondos de pensiones; rentabilidades de las inversiones; comisiones; presentación de reclamos; tasas de cotización; estudios y publicaciones; consultas; glosario; preguntas frecuentes; noticias; normativa; y material educativo.

Algunas de estas entidades han dado pasos adicionales para apoyar en la toma de decisiones de los afiliados, como la [Superintendencia de Pensiones de Chile](#), que entrega antecedentes comparativos de rentabilidad, comisiones y servicio, que contribuyen a la selección informada de Administradora de Fondos de Pensiones (AFP), o la [Superintendencia de Pensiones de Costa Rica](#), que incluye en su sitio web un simulador de pensiones. En México, la [Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro \(CONSAR\)](#) también tiene un simulador y, además, entrega consejos de las variables que los trabajadores deberían tomar en cuenta para elegir una Administradora de Fondos de Ahorro para el Retiro (Afore). Por otra parte, en El Salvador, existe una oficina de atención de público que tiene como objetivo explícito prestar una asesoría integral a los afiliados, solucionar sus reclamos y revisar los cálculos de pensión, mientras que en Perú se creó un centro de orientación al potencial pensionista, que busca ayudar en la toma de decisiones.

Otros servicios ofrecidos por algunas instituciones fiscalizadoras son la lista de agentes de venta (México) y consultas de afiliación al sistema y de saldos (Perú).

Un par de las entidades supervisoras de los países analizados están utilizando las últimas tecnologías de comunicación social, como Facebook, Twitter, Youtube, y otras (Costa Rica, México).

Por último, las instituciones fiscalizadoras desarrollan campañas de educación a los ahorrantes, que complementan las actividades desarrolladas por las propias administradoras. Respecto a estas campañas, este informe presenta algunas recomendaciones que se extraen de las experiencias en distintos países:

- Los esfuerzos realizados deben ser permanentes en el tiempo, porque el conocimiento y cultura previsional se deprecia.
- Es importante estructurar un programa de largo plazo de educación previsional, que comience a temprana edad.
- El lenguaje utilizado debe ser simple, para que las comunicaciones puedan ser comprendidas por el afiliado promedio.
- Es importante concentrarse en los temas más relevantes para la población afiliada y no abarcar demasiadas materias y detalles, porque sólo se confundirá a los trabajadores.
- Entregar información comparable y transparente a la cual las personas fácilmente puedan tener acceso.

- No generar expectativas demasiado altas en el público respecto a los beneficios del sistema, especialmente cuando éstos se están introduciendo.
- Evitar focalizar campañas en grupos de la población para los cuales objetivamente puede ser inconveniente el traslado del régimen antiguo de reparto al programa de capitalización.
- Enfatizar el carácter de largo plazo del ahorro previsional.
- No esperar a que el problema se presente; no actuar oportunamente puede originar serios problemas en coyunturas complicadas.
- Educar es un tipo de inversión.
- Entregar información oportuna, certera y accesible.
- Evaluar las necesidades de los afiliados y medir la efectividad de las iniciativas implementadas.
- Ajustar las metodologías, materias y mensajes de acuerdo al segmento al cual se desea llegar.
- En el costo previsional, la mejor forma de mostrarlo es expresado en la moneda local y anual, para que las personas puedan visualizar las diferencias existentes.
- Aprovechar sinergias en la educación financiera, que se pueden lograr coordinando las iniciativas de distintas entidades supervisoras, cuando sea posible.
- Adecuada identificación de los segmentos objetivos, ya que los receptores de la información muchas veces no son homogéneos.
- Algunos segmentos o personas pueden multiplicar la difusión de contenidos en sus respectivos grupos y/o áreas de influencia.
- Desarrollar pruebas pilotos para asegurar que el mensaje realmente llegará al segmento objetivo de manera simple.

Otras experiencias relativas a las materias y mensajes que deberían ser incluidos en las campañas de información, metodologías, tipos de campañas, segmento objetivo y dificultades potenciales, se pueden encontrar en el capítulo III de este informe.

Regulación comparada en materia de información, educación, asesoría y atención a los afiliados

Materia	Bolivia	Bulgaria	Chile
Información, educación y asesoría obligatoria	Información sobre comisiones y rentabilidad de los fondos de pensiones y cuenta individual, comparativa entre administradoras. Modalidades de pensión. Acceso a los beneficios y sus requisitos. 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).	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. 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.
Estados de cuenta	Semestral	Al menos una vez al año	Al menos cada cuatro meses para cuentas con movimiento, y una vez al año para aquellas sin movimiento.
Participación afiliados / trabajadores	-	-	Comisión de Usuarios que evalúa el sistema de pensiones, propone estrategias de educación y difusión, y vigila la calidad de la información que tienen los afiliados.
Atención de público	Al menos una oficina en todas las ciudades capitales de departamento y en las ciudades intermedias donde tuvieron exclusividad; exigencia de material informativo mínimo en sucursales.	n.d.	A lo menos una oficina a nivel nacional. Mantención en oficinas de un extracto con antecedentes detallados en ley. Mantención de sitio web con información mínima y que permita a afiliados efectuar trámites que define la Superintendencia.
Información entidad supervisora en sitio web	n.d.	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.	Comparación entre AFP y fondos de pensiones; datos útiles; lo que deben saber los afiliados; téngalo presente; preguntas y respuestas. Superintendencia 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.

Fuente: FIAP.
n.d.: No Disponible.

Regulación comparada en materia de información, educación, asesoría y atención a los afiliados

		Costa Rica
Materia	Colombia	
Información, educación y asesoría obligatoria	<p>Historia laboral a través de internet o correo físico.</p> <p>Costo de las primas y comisiones de las administradoras.</p> <p>Tablero en lugares de atención de público, con rentabilidades mínima, bruta, neta, comisiones y costos de seguros previsionales.</p> <p>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.</p> <p>Campañas de información y educación de los multifondos.</p> <p>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.</p>	<p>Información de comisiones; condiciones y derechos por cobertura de riesgos de invalidez o muerte, cuando corresponda, y la prima respectiva.</p>
Estados de cuenta	<p>Por lo menos trimestralmente; cuando se trata de afiliados traspasados de otras administradoras de cualquier régimen, debe incluir historia laboral del afiliado; en fondos de pensiones voluntarios se debe presentar mensualmente por internet.</p>	<p>Deben enviar a los afiliados estados de cuenta (periodicidad no disponible).</p>
Participación afiliados / trabajadores	<p>Afiliados y accionistas eligen el revisor fiscal para el control de la administración de los fondos.</p> <p>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.</p> <p>Comisión Nacional Laboral opina sobre la inversión de los recursos previsionales.</p>	-
Atención de público	n.d.	n.d.
Información supervisora en sitio web	<p>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.</p> <p>Sección Información y Educación al Consumidor Financiero, que incluye estructura básica del régimen de pensiones, programas, modalidades de pensión.</p>	<p>Funciones de regulación y fiscalización.</p> <p>Material con el objetivo de informar y educar sobre el sistema nacional de pensiones de múltiples pilares.</p> <p>Antecedentes de las administradoras; fondos de pensiones obligatorios complementarios y regímenes básicos de pensiones.</p> <p>Informes técnicos e investigaciones; noticias; revista de pensiones; campañas informativas; diccionario de términos.</p> <p>Programa de educación financiera, junto con Ministerio de Educación Pública e instituciones financieras.</p> <p>Utilización de Facebook, Twitter y Youtube.</p> <p>Simulador de pensión.</p> <p>Marco legal, calificación administradoras.</p> <p>Consultas, denuncias e información de trámites.</p>

Fuente: FIAP.

n.d.: No Disponible.

Regulación comparada en materia de información, educación, asesoría y atención a los afiliados

Materia	Curacao	El Salvador	España
Información, educación y asesoría obligatoria	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 Superintendencia. Folletos informativos en agencias, con fines de orientación y con antecedentes que indique la Superintendencia. Política de inversión del fondo.	Características de los planes y coberturas. Política de inversión de los fondos de pensiones. Evolución y situación de los activos de los fondos, costos y rentabilidades obtenidas. Información sobre las prestaciones y el grado de garantía o del riesgo de cuenta del beneficiario y, si corresponde, certificado de seguro o garantía. Cuentas anuales de las entidades gestoras y sus fondos administrados.
Estados de cuenta	Obligación de entrega anual, certificado por firma auditora.	Por lo menos cada seis meses las administradoras deben comunicar los movimientos de las cuentas; en aquellas sin movimientos, al menos una vez al año.	Se remite anualmente certificación de aportes y valor de derechos consolidados en los planes.
Participación afiliados / trabajadores	Empresas afiliadas, participantes y pensionados están representados en la junta de supervisión del fondo, que elige el auditor y el actuario.	-	Integración de los participantes y beneficiarios a la Comisión de Control, que supervisa los planes, selecciona actuario, representa judicial y extrajudicialmente los intereses de los participantes y beneficiarios y propone normativa en algunos temas.
Atención de público	n.d.	n.d.	Existe defensor del participante para resolver reclamaciones, y departamento de atención al cliente para reclamaciones que no estén reservadas al defensor.
Información entidad supervisora en sitio web	n.d.	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.	Guía para los Asegurados y Participes, que otorga pautas básicas para la suscripción de seguros o planes de pensiones; entrega un glosario técnico; preguntas más frecuentes; y reclamaciones y consultas. Plan de educación financiera, para todas las etapas de la vida, con los objetivos de que se comprenda el valor del dinero, preparación para una vida con independencia financiera, y ayuda a la planificación de decisiones básicas como vivienda y jubilación. Información sobre planes y fondos de pensiones.

Fuente: FIAP.
n.d.: No Disponible.

Regulación comparada en materia de información, educación, asesoría y atención a los afiliados

Materia	Kazajstán	México
Información, educación y asesoría obligatoria	Firma de contratos con nuevas entidades de custodia y administradora de inversiones.	<p>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 laborados.</p> <p>Cálculo aproximado de comisiones que les cobrarán a los afiliados durante el año próximo.</p> <p>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.</p> <p>Folleto explicativos que traten los aspectos básicos de los prospectos, con redacción clara, sencilla y en un lenguaje accesible para los trabajadores.</p>
Estados de cuenta	Al menos una vez al año.	Administradoras deben enviar estados de cuenta por lo menos tres veces al año.
Participación afiliados / trabajadores	-	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.
Atención de público	n. d.	n. d.
Información entidad supervisora en sitio web	Antecedentes 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.	<p>Información sobre el Sistema de Ahorro para el Retiro.</p> <p>Consejos de las variables que los trabajadores deberían fijarse para elegir Afore.</p> <p>Antecedentes sobre el proceso de traspaso; boletines; noticias; glosario; normativa; estadísticas; servicios que prestan las Afores y la CONSAR; centros de atención y sucursales; cuadros comparativos de los rendimientos netos de cada Siefore; consejos; materiales educativos y promocionales; consultas; preguntas frecuentes; simulador de ahorro; agentes promotores; charlas a centros de trabajo.</p> <p>Uso de Youtube; Facebook; Flickr; Podcast; RSS.</p>

Fuente: FIAP.
n. d.: No Disponible.

Regulación comparada en materia de información, educación, asesoría y atención a los afiliados

Materia	Perú	Polonia
<p>Información, educación y asesoría obligatoria</p>	<p>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.</p>	<p>Saldo acumulado, aportes y resultados de las inversiones. Presentación integral de la condición financiera de los fondos y los riesgos que enfrentan los afiliados. Fondos corporativos (no los obligatorios) deben preparar una declaración de la política de inversión, con los métodos de evaluación de riesgo, administración del riesgo y diversificación.</p>
<p>Estados de cuenta</p>	<p>AFP deben informar por lo menos cuatrimestralmente.</p>	<p>Administradoras envían al menos cada doce meses estados de cuenta; también se envía cuando afiliado llena solicitud para recibir pensiones o para recalcularlas.</p>
<p>Participación afiliados / trabajadores</p>	<p style="text-align: center;">-</p>	<p style="text-align: center;">-</p>
<p>Atención de público</p>	<p style="text-align: center;">n.d.</p>	<p style="text-align: center;">n.d.</p>
<p>Información entidad supervisor en sitio web</p>	<p>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.</p>	<p>Antecedentes financieros y estadísticos del sistema de pensiones; boletines; publicaciones del mercado; normativa; lista de administradoras autorizadas y no autorizadas; proceso de reclamos y datos de contacto.</p>

Fuente: FIAP.
n.d.: No Disponible.

Regulación comparada en materia de información, educación, asesoría y atención a los afiliados

Materia	República Dominicana	Rumania
<p>Información, educación y asesoría obligatoria</p>	<p>Saldos acumulados, aportes, rentabilidad del fondo y comisiones cobradas por las administradoras. Diferentes opciones de carteras de inversión, rentabilidad y riesgo. Orientación respecto a los servicios prestados por las administradoras. 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. El Consejo Nacional de Seguridad Social tiene entre sus funciones el desarrollo de actividades sistemáticas de promoción, educación y orientación sobre seguridad social y asumir la defensa de los afiliados.</p>	<p>Prospectos de los fondos de pensiones, que incluyen, entre otras materias, periodicidad y procedimientos de comunicación con los afiliados. Políticas y estrategias de inversiones, comparadas con la naturaleza de los pasivos; métodos de evaluación de riesgos de las inversiones; administración de riesgos. Revisión de las políticas y estrategias al menos una vez cada tres años. Detalle de información sobre los riesgos de las inversiones, opciones de inversión, portafolio vigente, grado de exposición a riesgos y gastos relacionados con el proceso de inversión. Al firmar el contrato se informa sobre esquema de pensiones y la naturaleza y distribución de los riesgos.</p>
<p>Estados de cuenta</p>	<p>Envío semestral de estados de cuenta.</p>	<p>Información anual de los estados de cuenta.</p>
<p>Participación afiliados / trabajadores</p>	<p style="text-align: center;">-</p>	<p style="text-align: center;">-</p>
<p>Atención de público</p>	<p>Existe la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA), que asiste a los beneficiarios del sistema dominicano de seguridad social en todos los servicios necesarios para su protección, defensa y orientación, incluyendo formulación de querrelas y demandas, orientación en el proceso de pensión, presentación de reclamos y la realización de estudios sobre la calidad y oportunidad de los servicios de las administradoras.</p>	<p style="text-align: center;">n.d.</p>
<p>Información entidad supervisora en sitio web</p>	<p>Servicios en línea de la Superintendencia: administradora donde está afiliada la persona; comentarios y preguntas; estimación del monto de pensión; noticias; normativa; estadísticas; y publicaciones.</p>	<p>En el sitio web se incluye material explicativo del segundo y tercer pilar de pensiones; normativa; publicaciones; estadísticas, entre otras de la rentabilidad según nivel de riesgo; indicadores comparativos de los fondos de pensiones; información de las administradoras, fondos de pensiones, custodios, auditores y agentes de venta que operan y entidades inactivas del segundo y tercer pilar; preguntas frecuentes; newsletter; formularios de traspaso entre fondos; glosario; encuestas; guía del sistema privado de pensiones; material de educación financiera; y campañas referidas a las ventajas del sistema y la necesidad de ahorrar cuando joven. Además, existe sección de protección al consumidor, para presentar reclamos y solicitar protección, y links con administradoras para verificar las cuentas privadas de pensiones.</p>

Fuente: FIAP.
n.d.: No Disponible.

Regulación comparada en materia de información, educación, asesoría y atención a los afiliados (1)

Materia	Ucrania	Uruguay
Información, educación y asesoría obligatoria	Informes de los fondos de pensiones. Pago de pensiones y saldos acumulados en las cuentas.	Información sobre el Fondo de Ahorro Previsional, Fondo de Fluctuación de Rentabilidad, Reserva Especial, antecedentes de las administradoras, 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. Tasa de rentabilidad neta proyectada para un periodo de treinta y cinco años, considerando como egresos los aportes sin seguro y como ingresos el valor final del fondo, que resulta de capitalizar los aportes netos de comisiones con la misma rentabilidad observada en periodos base históricos de uno y cinco años.
Estados de cuenta	A lo menos una vez al año.	Envío al menos cada seis meses; para afiliados sin movimientos es anual.
Participación afiliados / trabajadores	-	-
Atención de público	n.d.	n.d.
Información entidad supervisora en sitio web	Informes consolidados sobre el sistema privado de pensiones (obligación legal que no se cumple regularmente).	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; series estadísticas.

Fuente: FIAP.
n.d.: No Disponible.

I. Introducción

En este trabajo se presentan y comparan las regulaciones existentes en distintos países que han implementando sistemas privados de capitalización individual, en el ámbito de la información, capacitación, difusión y asesoría que se exige entregar a los afiliados por parte de las administradoras de fondos de pensiones.

Se revisaron las leyes y algunas regulaciones complementarias de los sistemas de capitalización individual, junto a presentaciones dedicadas a esta materia. Se otorgó especial énfasis en ciertos instrumentos y materias de difusión, como la frecuencia del envío de los estados de cuenta, la información contenida en ellos y la comunicación de la política de inversiones. En el primer caso, porque se trata de informes periódicos que llegan a los afiliados y que están referidos a los resultados de su ahorro previsional. Por otro lado, es muy importante informar adecuadamente respecto a las oportunidades y riesgos de inversión que enfrentan los afiliados, y la política de inversión puede cumplir un rol importante en el cumplimiento de este objetivo.

Con seguridad, no se cubrió toda la regulación actualmente existente. Se solicitó a los socios de la FIAP que colaboraran entregando antecedentes que permitieran enriquecer el documento, aportando información respecto a la normativa, a las iniciativas de difusión y cultura previsional que puedan haber sido desarrolladas por las asociaciones gremiales de los diferentes países y a las experiencias y recomendaciones que pueden surgir del análisis de estas iniciativas. Se agradecen los comentarios y aportes enviados².

Existe relativo consenso respecto a la baja cultura financiera y previsional que tiene un afiliado promedio y a la creciente responsabilidad individual que se les está entregando en la toma de decisiones, las cuales pueden influir significativamente en los montos de pensión que podrán recibir en la etapa pasiva.

El crecimiento de los esquemas de contribuciones definidas en el mundo plantea desafíos que es necesario abordar, entre ellos que los afiliados puedan entender y enfrentar mejor los riesgos del proceso de ahorro previsional, utilizando las herramientas que el sistema entrega para disminuir dichos riesgos. Una mala comprensión de las características del sistema, de las opciones existentes y de las consecuencias de las decisiones puede ser muy costosa para los afiliados en términos de los beneficios recibidos.

Son varias las interrogantes que surgen al analizar la educación financiera que se debería entregar a los afiliados. En primer lugar está qué información y educación se les debiera transmitir o, en otras palabras, qué deberían conocer para tomar decisiones apropiadas. Mucha información los puede terminar confundiendo. Por otra parte, qué metodologías, medios y lenguajes son los más apropiados para aumentar la cultura previsional y lograr que los afiliados comprendan y se interesen en la información que reciben y puedan utilizarla apropiadamente en la toma de decisiones fundadas. Tercero, qué roles y

² En el presente informe, se incluyeron comentarios de los socios FIAP hasta octubre de 2011.

responsabilidades deberían tener los distintos agentes en el logro de los objetivos planteados.

Dada la importancia del tema, además del análisis comparativo de las regulaciones existentes respecto a las exigencias que se imponen a las administradoras en materia de información, difusión y asesoría (capítulo II), el documento incorpora también algunas experiencias de campañas realizadas por las autoridades y las administradoras para aumentar la cultura previsional y recomendaciones que se extraen de estas iniciativas (capítulo III).

II. Comparación de regulaciones entre países

1. Bolivia

a) Derechos a información, educación, participación y asesoría establecidos por normativa

i. Estados de cuenta

De manera semestral las administradoras están obligadas a entregar un Estado de Ahorro Previsional a los asegurados, que contenga el movimiento de la cuenta individual del semestre reportado y los saldos históricos. Para aquellos trabajadores con relación de dependencia laboral este documento debe ser entregado en la dirección del empleador; para trabajadores independientes el Estado de Ahorro Previsional debe ser entregado en el domicilio del asegurado.

Conjuntamente con la comunicación anterior, las administradoras deben enviar información a los afiliados sobre las comisiones y sobre la rentabilidad de la cuenta de capitalización individual y de la cuota del fondo de pensiones al que el afiliado esté adscrito. En ambos casos, se deben informar las cifras referidas a ella misma y a las restantes administradoras.

Además, las administradoras deben enviar a todos los afiliados o beneficiarios que cumplan los requisitos para pensionarse, información referida a las modalidades de pensión, sus características y al modo de optar entre ellas.

ii. Elección de modalidad de pensión

A partir de la vigencia del nuevo Sistema Integral de Pensiones no existe la opción de seleccionar la modalidad de pensión, situación que era permitida en el pasado.

iii. Asesoría previsional

Todas las plataformas de Servicio al Cliente de las administradoras están destinadas a orientar a los asegurados y beneficiarios del Sistema sobre la forma de acceso y requisitos de todas las prestaciones y beneficios que contempla la ley, así como a la recepción de sus solicitudes.

iv. Atención de público

Las administradoras están obligadas a contar con al menos una oficina en todas las ciudades capitales de departamento en el territorio nacional destinada a la atención al público, así como deben contar con al menos una oficina en las ciudades intermedias en las que anteriormente tuvieron exclusividad, que tengan una población mayor a 50.000 habitantes.

Por otra parte, las administradoras deben mantener en sus oficinas, en un lugar de fácil acceso al público, material informativo de las prestaciones y beneficios que otorga el Sistema, la rentabilidad de los fondos de pensiones administrados, el valor cuota de

participación de los fondos que administran y la cartera de inversión de los fondos administrados.

v. Difusión y educación previsional

Las administradoras deben elaborar anualmente un Plan de Medios, en que se detalle todos los esfuerzos comunicacionales y de difusión del Sistema Integral de Pensiones.

Este Plan incluye, entre otras actividades, publicaciones de prensa, material impreso, producciones audiovisuales y materiales radiales.

Las administradoras cuentan con un equipo de personas denominados ejecutivos de pensiones, que tienen como objetivo principal realizar visitas a las empresas y brindar charlas y exposiciones informativas de los beneficios del Sistema.

2. Bulgaria³

a) Derechos a información, educación, participación y asesoría establecidos por normativa

i. Comunicaciones e informaciones a los afiliados

Los administradores de las compañías de seguros de retiro definen las reglas de operación y organización de los fondos obligatorios complementarios de retiro, incluyendo, entre varias otras materias, los procedimientos que se utilizan para dar avisos y enviar comunicaciones relativas a las actividades de los fondos de pensiones a los afiliados. Estos últimos son informados de cualquier modificación y complementación de estas reglas.

En todo caso, los afiliados tienen también el derecho de ser informados, al menos una vez al año y sin costo para ellos, de los saldos acumulados en las cuentas individuales, de la rentabilidad obtenida en las inversiones y del cumplimiento de los requisitos para recibir los beneficios de pensión. Se siguen los procedimientos que establecen las compañías de seguros de retiro en las reglas de operación y organización de los fondos.

ii. Antecedentes de las inversiones

Las compañías de seguros de retiro publican en sus sitios web información sobre el volumen y la estructura de las inversiones por tipo de activos (trimestralmente) y emisores (anualmente) de los fondos complementarios obligatorios de retiro. La Comisión de Control Financiero (Comisión) determina el retorno mínimo para los fondos de pensiones obligatorios.

³ Social Insurance Code, Part Two, Supplementary Social Insurance.

iii. Estados de cuenta

Cada compañía de seguros de retiro está obligada a enviar anualmente a los afiliados, sin costo para ellos, un estado de la cuenta individual para el año calendario previo, bajo un formato estándar aprobado por la Comisión de Control Financiero.

Además, familiarizan a los afiliados y cotizantes con las reglas que rigen para los fondos complementarios de seguros de retiro y con todas las modificaciones que éstas tengan.

b) Comisión de Control Financiero

El sitio web de la Comisión tiene una sección especial para los consumidores, en la cual se explica el sistema nacional de administración de reclamos relacionados con las actividades de las compañías de seguros de pensión, y se entregan datos de contacto, incluida la posibilidad de llamar a un call center de la Comisión.

En el sistema de reclamos participan la Comisión de Supervisión Financiera, el Consejo de Fideicomiso de los Fondos de Pensiones Obligatorios, el Consejo Asesor de los Fondos de Pensiones Voluntarios, el “Ombudsman” de la República de Bulgaria, las compañías de seguros de retiro y las respectivas cortes regionales.

En el sitio se incluyen también secciones dedicadas a explicar en términos generales el funcionamiento del mercado de capitales y de seguros y el sistema de seguridad social en Bulgaria. El usuario encuentra publicaciones que le permiten profundizar en la comprensión de estos mercados si lo desea, además de noticias, estadísticas y eventos.

La Comisión tiene una librería virtual con la normativa; listas y antecedentes de las entidades supervisadas; publicaciones; anuncios; estadísticas; y legislación e información de la Unión Europea.

Otra sección del sitio se refiere a la creación y objetivos de la Comisión, su estructura, funciones principales y otros temas dentro de los cuales aparecen las iniciativas educacionales. Uno de los objetivos prioritarios que declara la Comisión es la mejora del conocimiento que tiene el público general del sector financiero. Para estos efectos, la Comisión ha desarrollado un programa educacional con acciones que buscan profundizar el interés y conocimientos de los diferentes grupos sociales respecto a los mercados financieros. Se entregan antecedentes del programa educacional “El sector financiero no bancario en Bulgaria”, que está orientado a estudiantes de economía de todo el país. Otras iniciativas educacionales se han creado con el propósito de llegar a grupos que tienen gran influencia y acceso al público general, como profesores y periodistas.

3. Chile⁴

a) Derechos a información, educación, participación y asesoría establecidos por normativa

i. Estados de cuenta

A lo menos cada cuatro meses las administradoras deben comunicar a cada uno de sus afiliados, a su domicilio, todos los movimientos registrados en su cuenta de capitalización individual y en su cuenta de ahorro voluntario, si ésta existe. Esta comunicación puede suspenderse si el afiliado no registra movimientos por cotizaciones en su cuenta de capitalización individual, pero igualmente la administradora debe comunicar al afiliado, al menos una vez al año, el estado de su cuenta de capitalización individual y de su cuenta de ahorro voluntario.

Conjuntamente con la comunicación anterior, las AFP deben enviar información a los afiliados sobre las comisiones y sobre la rentabilidad de la cuenta de capitalización individual y de la cuota del fondo de pensiones al que el afiliado esté adscrito. En ambos casos, se deben informar las cifras referidas a ella misma y a las restantes administradoras.

Además, las AFP deben enviar a todos los afiliados o beneficiarios que cumplan los requisitos para pensionarse, información referida a las modalidades de pensión, sus características y al modo de optar entre ellas.

ii. Elección de multifondos de pensiones

Las AFP deben enviar información a sus afiliados sobre las posibilidades de elección de fondos de pensiones y la asignación entre fondos en caso de no elegir. Dicha información debe ser remitida conjuntamente con los estados de cuenta que informan los movimientos registrados en las cuentas de capitalización individual, durante el período comprendido entre los doce meses previos a la primera transferencia de recursos y los doce meses posteriores a la última transferencia de recursos que deben realizar las AFP al cumplimiento de ciertas edades, cuando los afiliados fueron asignados a un determinado fondo y posteriormente no eligieron.

iii. Elección de modalidad de pensión

Para optar por una modalidad de pensión, los afiliados o sus beneficiarios deben previamente recibir la información que entregue el Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP). Lo mismo se aplica a los afiliados o beneficiarios que desean cambiar la modalidad de pensión. El SCOMP es un sistema interconectado entre AFP, compañías de seguros de vida y asesores previsionales, a través del cual los afiliados pueden enviar solicitudes de pensión y recibir información de montos y ofertas de pensión bajo las distintas modalidades existentes. Los afiliados pueden aceptar las ofertas recibidas,

⁴ D.L. 3.500.

negociar con las compañías de seguros, efectuar un remate de rentas vitalicias entre algunas de ellas o desistir del proceso de pensión (siempre que no sea por invalidez).

iv. Asesoría previsional

La asesoría previsional tiene el objetivo de otorgar información a los afiliados y beneficiarios del sistema, considerando su situación particular y los aspectos que son necesarios para adoptar decisiones informadas de acuerdo a sus necesidades e intereses, en relación con las prestaciones y beneficios que contempla la ley. Dicha asesoría comprende, además, la intermediación de seguros previsionales. La asesoría debe prestarse con total independencia de la entidad que otorgue el beneficio.

Respecto de los afiliados y beneficiarios que cumplen los requisitos para pensionarse y de los pensionados bajo la modalidad de retiro programado, la asesoría debe informar en especial sobre la forma de hacer efectiva la pensión, las características y demás beneficios a que pudieren acceder, con una estimación de sus montos.

Existe un registro de asesores previsionales, en el cual deben inscribirse las personas o entidades que deseen desarrollar la actividad de asesoría previsional, previo cumplimiento de los requisitos exigidos.

Las entidades de asesoría previsional y los asesores previsionales deben contratar una póliza de seguros para responder del correcto y cabal cumplimiento de todas las obligaciones emanadas de su actividad y, especialmente, de los perjuicios que puedan ocasionar a los afiliados o beneficiarios que contraten sus servicios de asesoría previsional.

Dichas entidades y asesores previsionales están obligados a responder por el cumplimiento de las funciones derivadas de las asesorías previsionales que otorguen a los afiliados o sus beneficiarios, y a indemnizar los perjuicios por el daño que puedan haber ocasionado. Son fiscalizados por las Superintendencias de Pensiones y de Valores y Seguros.

Los afiliados o beneficiarios de pensión que cumplan los requisitos para pensionarse pueden, al momento de seleccionar modalidad de pensión de retiro programado, pagar honorarios por la asesoría previsional, con cargo a la cuenta de capitalización individual, hasta un monto igual a la multiplicación de una tasa máxima fijada por decreto gubernamental, por el saldo de dicha cuenta destinado a esta modalidad de pensión. Cuando se selecciona una modalidad de pensión de renta vitalicia, los honorarios por concepto de asesoría previsional no pueden superar una comisión que también se fija por decreto gubernamental. Los honorarios totales por concepto de asesoría previsional no pueden superar el 2% de los fondos de la cuenta de capitalización individual del afiliado que se destinen a pensión, excluyendo aquellos que pueden ser retirados como excedente de libre disposición, ni pueden exceder un monto equivalente a 60 UF (US \$ 2.686⁵).

⁵ Valor UF: \$ 21.578,26; Tipo de cambio \$/US \$: 482,08. Cifras al 31/03/2011.

v. Atención de público

Las AFP están obligadas a mantener, a lo menos, una oficina a nivel nacional destinada a la atención de público. Por otra parte, las administradoras deben mantener en sus oficinas, en un lugar de fácil acceso al público, un extracto disponible que contenga un conjunto de antecedentes detallados en la ley, entre otros, balance general y estados de situación, monto de las comisiones y valor de las cuotas y composición de la cartera de inversión de cada uno de los fondos de pensiones.

Todas las administradoras deben mantener un sitio web que debe contener al menos los antecedentes antes señalados, y permitir que sus afiliados efectúen a través de éste las consultas y trámites que establezca la Superintendencia de Pensiones.

vi. Calificación de la invalidez

Existen Comisiones Médicas Regionales que son las responsables de calificar la invalidez de los trabajadores afiliados a las AFP. El afiliado debe presentar los antecedentes médicos que fundamenten su solicitud de invalidez ante un médico cirujano, con el objeto que éste informe a la Comisión Médica Regional si la solicitud se encuentra debidamente fundada. Si es así, la respectiva Comisión Médica Regional designa, sin costo para el afiliado, a un médico cirujano con el objeto que lo asesore en el proceso de evaluación y calificación de invalidez y asista como observador a las sesiones de las Comisiones en que se analice su solicitud. El afiliado siempre puede nombrar, a su costo, un médico cirujano de su confianza para este último efecto, en reemplazo del designado.

vii. Participación de los afiliados

Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones

La última reforma previsional realizada durante el año 2008⁶ creó una Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones (Comisión), que está integrada por un representante de los trabajadores, uno de los pensionados, uno de las instituciones públicas, uno de las entidades privadas del sistema de pensiones y un académico universitario, que la preside. La Comisión tiene como función informar a los organismos públicos del sector previsional sobre las evaluaciones que sus representados efectúen sobre el funcionamiento del sistema de pensiones, proponer las estrategias de educación y difusión de dicho sistema, vigilar la calidad de la información con que cuentan los afiliados para sus decisiones, y proponer los lineamientos que deberán seguir las políticas de difusión y educación previsional en base a esos antecedentes.

viii. Difusión y educación previsional

La reforma previsional del 2008 también creó el Fondo para la Educación Previsional, que tiene el objetivo de apoyar financieramente proyectos, programas, actividades y medidas de promoción, educación y difusión del sistema de pensiones. Los recursos se asignan

⁶ Ley N° 20.255 publicada el 17/03/2008.

mediante concursos públicos, previa propuesta de un Comité de Selección donde participa un representante de la Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones

El Fondo para la Educación Previsional se financia con aportes estatales y otros recursos como donaciones⁷.

b) Superintendencia de Pensiones

Entre las funciones que debe cumplir la Superintendencia está la de informar a los afiliados respecto de sus derechos y obligaciones en relación con el sistema de pensiones, utilizando medios propios o a través de otras entidades, con el objeto de dar cobertura nacional a este servicio.

A través de su sitio web la Superintendencia entrega los siguientes servicios a los afiliados y al público en general:

i. Comparación entre AFP

Dado que una de las bases del sistema de capitalización individual es la libre elección de la AFP y que el trabajador puede elegir la entidad a la cual se afilia, pudiendo cambiarse de una administradora a otra cuando lo estime conveniente⁸, la Superintendencia de Pensiones puso a disposición de los afiliados una sección donde se puede comparar las AFP en cuanto a calidad de servicio, precio y rentabilidad, con el fin de contribuir a una mejor toma de decisiones. Además, las personas pueden contar con información actualizada de las administradoras donde están afiliados.

i.1 Compare AFP

- ¿Cuánto cobra cada una de las AFP?
- ¿Cuál es la rentabilidad de mis fondos?
- ¿En qué AFP estoy?
- ¿Dónde están las agencias de cada AFP?
- ¿Cuál es la calidad de servicio de las AFP? Entrega resultados generales y por área: trámite de pensiones, relación con el afiliado y gestión de cuentas.

i.2 Compare Fondos

⁷ En el primer concurso (2009) se entregaron US \$ 2,7 millones entre 34 proyectos, por montos entre US\$13.000 y US \$ 200.000 aproximadamente (máximo por proyecto). En el segundo concurso (2010) se dispuso de US \$ 2,9 millones, con un máximo por proyecto de entre US \$ 15.500 y US \$ 46.000 aproximadamente, según tipo de postulante. Fuente: Superintendencia de Pensiones.

⁸ Excepto aquellos que ingresan al sistema y que deben permanecer afiliados por un tiempo en la AFP que gane la licitación mediante la cual se asigna la administración de los nuevos trabajadores que se afilian al sistema.

- Es un informe cuatrimestral que entrega antecedentes de cómo se invierte cada tipo de fondo y cuál ha sido su rentabilidad y riesgo (rangos de pérdida y ganancia mensual en que cada fondo podría situarse⁹).

ii. Datos útiles

- Estructura de inversiones.
- Informes financieros de las AFP.
- Valores de la cuota y de los fondos de pensiones.
- Precio de los instrumentos financieros.
- Rentabilidad de los fondos de pensiones.
- Estructura de comisiones de las AFP para el ahorro previsional obligatorio y voluntario.
- Información para el pago de las cotizaciones previsionales.
- Tasas de descuento para el cálculo de los retiros programados y las rentas temporales, tasas de interés de actualización de los aportes adicionales, tasas de interés de las rentas vitalicias.
- Tasas de cotización obligatorias a las AFP.
- Ubicación de las Comisiones Médicas que califican la invalidez.
- Verificación de la existencia de saldos en las cuentas individuales de afiliados fallecidos.
- Explicación de los multifondos de pensiones y de la inversión en el extranjero.

iii. Lo que deben saber los afiliados

- La Superintendencia entrega información de lo que debe saber una persona del sistema de pensiones, separado entre afiliado cotizante, a punto de pensionarse, pensionado y no afiliado.

iv. Téngalo presente

En esta sección la Superintendencia entrega:

- Indicaciones para hacer consultas o reclamos a la Superintendencia de Pensiones.
- Alternativas para incrementar el ahorro previsional.
- Datos claves para cambiarse de AFP.
- Información para el trabajador independiente.
- Lo que ocurre con la pensión en caso de fallecimiento.
- Consecuencias de sufrir una enfermedad o un accidente no laboral de carácter invalidante.

v. Preguntas y respuestas

- Cotizaciones.
- Multifondos.

⁹ Es una simulación que se basa en rentabilidades mensuales históricas y desviación estándar de las rentabilidades de los fondos de pensiones, para todas las AFP, en un determinado periodo de tiempo. El rango de pérdidas y ganancias tiene un 95% de probabilidad de ocurrencia.

vi. Medidas que ha adoptado la Superintendencia para mejorar la información del sistema

vi.1 Estado de cuenta (cartola) cuatrimestral¹⁰

- Rediseño de los anexos de rentabilidad y de costos de la cartola cuatrimestral, a partir del año 2004.
- Incorporación de un anexo con una Proyección de Pensión Personalizada en la cartola cuatrimestral, a partir de Julio del 2005.

vi.2 Programas de difusión

- Charlas a trabajadores y grupos estratégicos, como asistentes sociales y encargados de recursos humanos, tanto del sector público como privado.
- Atención presencial en localidades más aisladas de las regiones en las que la Superintendencia cuenta con oficina, con una programación establecida.

vi.3 Publicaciones

- La Superintendencia ha puesto a disposición del público general y especializado una serie de publicaciones de análisis y estudio del sistema de pensiones, que describen este sistema y, además, entregan información estadística y legislativa.

vi.4 Normativa en trámite

- Los borradores de todas las normas de carácter general que emitirá la Superintendencia se publican en el sitio web de la institución para permitir a los ciudadanos interesados enviar sus comentarios y sugerencias sobre la norma en cuestión, a través de correo electrónico.

vii. Desafíos identificados por la Superintendencia¹¹

- Mejorar la educación financiera y previsional de todas las personas a través de un esfuerzo conjunto con las Superintendencias de Valores y Seguros y de Bancos.
- Elaborar un indicador de riesgo-pensión y diseñar una forma de presentarlo a los afiliados para su adecuada comprensión, de tal modo que contribuya a la toma de decisiones.
- Promover la participación activa de las personas en sus decisiones de ahorro previsional.
 - Perfeccionar el Indicador de Calidad de Servicio.

¹⁰ Información y educación previsional, casos de estrategias y campañas de información implementadas por las entidades de supervisión. Solange Berstein J., Superintendente de Pensiones. Seminario Federación Internacional de Administradoras de Fondos de Pensiones (FIAP), Viña del Mar, 7 de Mayo de 2010.

¹¹ Información y educación previsional, casos de estrategias y campañas de información implementadas por las entidades de supervisión. Solange Berstein J., Superintendente de Pensiones. Seminario Federación Internacional de Administradoras de Fondos de Pensiones (FIAP), Viña del Mar, 7 de Mayo de 2010.

- Informar de manera que los atributos de rentabilidad y riesgo sean fáciles de comprender.
- Entregar información clara y de fácil acceso sobre el costo previsional
- No es suficiente con entregar mayor información, puesto que existe una baja capacidad de comprender la información financiera.
- Se requiere mejorar la educación financiera a través de programas de largo plazo que comiencen a nivel escolar.
- Lo que en realidad se requiere es una mayor cultura previsional.

4. Colombia¹²

a) Derechos a información, educación, participación y asesoría establecidos por normativa

i. Estados de cuenta¹³

Las administradoras deben enviar a sus afiliados y pensionados de los fondos de pensiones obligatorios, por lo menos trimestralmente, un extracto que registre las sumas depositadas, sus rendimientos y saldos, así como el monto de las comisiones cobradas y de las primas pagadas.

Los extractos remitidos a aquellos afiliados que ingresaron al fondo como consecuencia del traslado desde otra administradora de cualquier régimen durante el periodo del extracto, deben ir acompañados de un documento que contenga toda la historia laboral del afiliado. En todo caso, con corte al 30 de junio y 31 de diciembre la historia laboral de los afiliados debe quedar a disposición de los mismos para consulta a través de la página de internet de la respectiva entidad. Cuando la administradora no publique la historia laboral de los afiliados para su consulta a través de la página de internet, debe remitir la misma por correo físico.

Los extractos deben contener la información relacionada con el bono pensional del afiliado, teniendo en cuenta el estado en el que se encuentra.

Los extractos de los fondos de pensiones voluntarios deben quedar mensualmente a disposición de los partícipes para consulta a través de la página de Internet de la respectiva entidad, o a través de un mecanismo con similar cobertura, salvo que el afiliado solicite a la administradora el envío del extracto por correo físico.

ii. Publicaciones de rentabilidades, comisiones y seguros previsionales

La ley establece que las administradoras deben publicar, con la periodicidad y en la forma que determine la Superintendencia, el costo de las primas que sean pagadas por concepto de seguros y el valor de las comisiones cobradas.

¹² Ley 100 de 1993; Decreto N° 1.592 de 19/05/2004; Decreto N° 2.664 de 12/07/2007; www.superfinanciera.gov.co

¹³ Circular Externa 003 de enero 2010.

Por otra parte, la Superintendencia definió¹⁴ que las administradoras deben suministrar a sus afiliados la información necesaria con el propósito de contribuir a una mayor transparencia, que les permita escoger las mejores opciones del mercado, y están obligadas a mantener publicada en un tablero situado en los lugares de atención al público, en caracteres destacados, de manera tal que atraiga su atención y resulte fácilmente legible, la última tabla elaborada por la Superintendencia de rentabilidades mínima, bruta, neta y promedio ponderada, en la cual se señale el período objeto de cálculo, los porcentajes de seguros previsionales y la comisión de administración correspondientes a los fondos de pensiones administrados. La Superintendencia Financiera da a conocer trimestralmente la tabla de rentabilidades mencionada.

En los planes de ahorro previsional voluntario, las administradoras deben revelar una serie de antecedentes a los partícipes, que incluye una ficha técnica actualizada mensualmente para cada fondo o portafolio que conforma el fondo; condiciones de aportes y retiros; comisiones y gastos; tipos de riesgo del portafolio; calificación del portafolio y entidad que la realiza; estrategia de inversión; rentabilidades y volatilidad; maduración y duración del portafolio; distribución por calificación, tipo de inversión, sector y monedas; hoja de vida del administrador; y empresas vinculadas y relacionadas con la sociedad administradora.

iii. Campañas de información y de educación para la promoción del esquema de multifondos¹⁵

Las administradoras de fondos de pensiones deben realizar campañas de información y de educación financiera para la promoción del esquema de multifondos, con el fin de ofrecer a sus afiliados información clara, completa, oportuna y que genere mayores elementos de juicio, para que éstos puedan adoptar decisiones informadas sobre: (i) las alternativas de elección del esquema de multifondos durante la etapa de acumulación de acuerdo con su edad, horizonte de inversión y perfil de riesgo; y (ii) los efectos de la toma de tales decisiones. Estas campañas pueden realizarse a través de la entidad que agremie a las entidades administradoras de fondos de pensiones, utilizando medios masivos de comunicación.

Cada vez que las administradoras promuevan o publiciten cualquier tipo de fondo, deben indicar que corresponde al sistema obligatorio y el tipo de fondo al que hace referencia: Conservador; Moderado; o Mayor Riesgo.

La realización de campañas de información y educación para la promoción del esquema de multifondos, no exime a las administradoras de la obligación de suministrar de manera particular a sus afiliados o potenciales afiliados asesoría e información clara, cierta, completa, comprensible y oportuna, que les permita tomar decisiones informadas.

En el proceso de selección de fondo las administradoras deben asegurar que al afiliado se le suministrará, en forma previa, toda la información sobre el esquema multifondos y las características de cada uno de los tipos de fondos, y deben garantizar que se le exigirá al

¹⁴ Circular Externa 058 de 1998.

¹⁵ Circular Externa 044 de diciembre de 2010.

afiliado ratificar que ha comprendido la información suministrada mediante la aplicación de un cuestionario, siendo obligatorio que éste conteste acertadamente tal evaluación de forma previa a la elección o cambio de tipo de fondo. También deben advertir al afiliado acerca de la importancia de haber entendido la información suministrada.

Para la elección por cualquier medio es necesario que el afiliado responda una encuesta que permita establecer su perfil de riesgo, advirtiéndole que la misma arroja como resultado una sugerencia, pero no la obligación del tipo de fondo a seleccionar. La administradora debe dejar evidencia del resultado de dicha encuesta.

La encuesta debe tener en cuenta, como mínimo, los siguientes aspectos: rango de edad al momento de realizar la solicitud; años en los que proyecta pensionarse (años contados a partir de la fecha de solicitud); tolerancia a las pérdidas del capital acumulado; tolerancia del afiliado al riesgo en busca de una mejor rentabilidad; periodicidad con la que el afiliado se informa sobre la rentabilidad de los fondos de pensiones obligatorios.

iv. Trámites de pensión

En caso de contratación de una renta vitalicia, la administradora en la que está cotizando el afiliado al momento de cumplir con las condiciones para la obtención de una pensión, es la encargada de efectuar, a nombre del pensionado, los trámites o reclamaciones que se requieran, ante la respectiva aseguradora.

v. Participación de los afiliados

v.1 Control de las sociedades administradoras

Los afiliados y accionistas de las sociedades administradoras de fondos de pensiones eligen el revisor fiscal para el control de la administración del respectivo fondo. Además, los afiliados tienen dos representantes elegidos por ellos mismos para que asistan a todas las juntas directivas de las sociedades administradoras, con voz y sin voto, quienes con el revisor fiscal velan por los intereses de los afiliados. Las sociedades que administran fondos de pensiones y de cesantía deben tener en total dos representantes de los afiliados.

v.2 Inversión de los recursos previsionales

Con el fin de garantizar la seguridad, rentabilidad y liquidez de los recursos del sistema de pensiones, las administradoras deben invertir los fondos en las condiciones y con sujeción a los límites que establezca la Superintendencia Bancaria, previo concepto, que no es vinculante, de una comisión del Consejo Nacional Laboral o el organismo que haga sus veces.

b) Superintendencia Financiera de Colombia

A través de su sitio en Internet, en la sección dedicada a Pensiones, Cesantías y Fiduciarias, la Superintendencia Financiera de Colombia entrega una serie antecedentes que están

orientados más bien a las entidades administradoras y analistas del sistema de pensiones, más que a los afiliados. Entre la información entregada se incluye:

- Lista de las sociedades administradoras de fondos de pensiones y cesantías
- Normativa
- Índice de reportes de información a la Superintendencia
- Cifras económicas y financieras de las sociedades administradoras de fondos de pensiones y cesantías
- Rentabilidades mínimas obligatorias
- Estadísticas de los fondos administrados, incluyendo el valor de los fondos, afiliados, estructura general del portafolio de inversión y rentabilidad
- Comunicados de prensa con información de rentabilidad, valor de los fondos, afiliados, pensionados y estructura general de los portafolios
- Informe trimestral de rentabilidad, comisión de administración y seguro previsional de los fondos de pensiones

Adicionalmente, en la sección de “consumidor financiero” la Superintendencia tiene una sección denominada “Acerca de Pensiones y Multifondos”, con la normativa de campañas de información y de educación para la promoción de los multifondos y régimen financiero y de inversiones de los fondos de pensiones. Además, en la sección de “Información y Educación al Consumidor Financiero”, la Superintendencia incluye documentos sobre la estructura básica del régimen de pensiones en Colombia, los programas del sistema general de pensiones, la modalidades de pensiones de vejez, invalidez y sobrevivientes y el pago de mesadas de pensión.

5. Costa Rica¹⁶

a) Derechos a información, educación, participación y asesoría establecidos por normativa

i. Estados de cuenta

Las administradoras deben enviar a los afiliados un estado de cuenta individual y suministrarles la información que expresamente soliciten sobre éstos. Además, deben remitir a los afiliados la información que la Superintendencia de Pensiones (SUPEN) señale, con la periodicidad y el formato que ella determine.

¹⁶ Ley de Protección al Trabajador N° 7.983 de 18/02/2000; www.supen.fi.cr.

ii. Información a los afiliados

Las administradoras deben comunicar oportunamente y por los medios que indique el Superintendente, cualquier hecho o información que, a su criterio o a criterio de la Superintendencia, sea necesario poner en conocimiento del afiliado y el público en general o cuya difusión se requiera para garantizar la transparencia y claridad de las operaciones. Si alguna entidad se niega injustificadamente a divulgar la información solicitada, la Superintendencia puede divulgarla directamente por cuenta de aquella.

Algunas informaciones específicas que deben entregar las administradoras conforme a la ley son:

- La forma de cálculo, el monto y las demás condiciones de las comisiones.
- Las administradoras que ofrezcan planes de cobertura de los riesgos de invalidez o muerte a sus afiliados, deben informar al afiliado detalladamente las condiciones y los derechos que tienen, así como el monto de la prima respectiva y la condición opcional de estas coberturas.

b) Superintendencia de Pensiones

Entre las funciones de la Superintendencia de Pensiones está la de suministrar al público la más amplia información sobre las administradoras supervisadas y la situación del sector.

En su sitio web la Superintendencia informa sobre las funciones de regulación y fiscalización que cumple. Adicionalmente, la entidad tiene una sección donde incorpora material que tiene como objetivo informar y capacitar sobre el sistema nacional de pensiones. En esta sección se encuentra una explicación de cómo se constituye el sistema de múltiples pilares de pensiones costarricense; antecedentes de las administradoras, de los fondos de pensión obligatorios complementarios y de los regímenes básicos de pensiones; y las últimas noticias relacionadas con el mercado de pensiones.

Si el navegante desea profundizar más en los temas de pensiones, la Superintendencia pone a su disposición informes técnicos e investigaciones. Adicionalmente, existe una revista de pensiones con aspectos relevantes del mercado; campañas informativas; y un diccionario para familiarizarse con los términos y significados que se relacionan con las pensiones. Se incentiva a informarse y a controlar los ahorros acumulados para pensiones.

Desde el año 2004 la Superintendencia de Pensiones, las Operadoras de Pensiones y las Revistas del Grupo Nación, han desarrollado la "Revista Pensiones". En ella se busca presentar de manera sencilla y amigable los principales temas que las personas desean conocer, y se entrega información orientadora respecto a trámites, servicios y otros que ofrecen las entidades del Sistema Nacional de Pensiones.

Uno de los objetivos estratégicos que se ha definido la Superintendencia de Pensiones es el suministro de amplia información sobre el Sistema Nacional de Pensiones a los afiliados. Con este objetivo la SUPEN efectúa campañas informativas a través de diversos medios y sobre distintas materias, que en los últimos periodos se han referido a cambios en las comisiones del

régimen obligatorio; las prestaciones que se pueden seleccionar al culminar la etapa laboral; nuevos formatos de estados de cuenta; promoción del ahorro para pensiones; retiros del Fondo de Capitalización Laboral; y a la necesidad de asegurarse una pensión digna.

La SUPEN desarrolló también un programa de educación financiera, en convenio con el Ministerio de Educación Pública (MEP) y con el auspicio de un grupo de instituciones financieras del país. El programa, que se denomina "Inserción de una Cultura Financiera en el Sistema Educativo Nacional", llegó a más de 200.000 estudiantes escolares, quienes aprendieron temas del ahorro y de la actividad financiera en general, con diversos productos genuinos creados para su enseñanza.

En procura de tener un contacto directo e inmediato con el público, la SUPEN está utilizando las redes sociales de Facebook y Twitter. A través de ellas desea brindar un espacio para que las personas puedan realizar comentarios y consultas. La Superintendencia también abrió un canal en Youtube con el propósito de que se conozca más sobre el tema de las pensiones.

Otra sección del sitio permite conocer y entender cómo se construye la pensión. Se explica que el ahorro efectuado tiene el propósito de constituir una pensión para cuando llegue el momento de la jubilación, y que el monto de ésta puede verse afectado por una serie de variables. El sitio tiene un simulador que permite realizar estimaciones cuantitativas de los montos de pensión del régimen de IVM y de la pensión obligatoria complementaria, que tiene como propósito que las personas conozcan a través de simulaciones cuáles son los factores que influyen sobre el monto de la pensión, y que reconozcan la importancia que cada una de esas variables y la importancia de comenzar las cotizaciones desde edades tempranas.

A través del sitio de la SUPEN también es posible acceder al marco legal que rige para el sistema de pensiones, a las calificaciones de riesgo operativo de las administradoras y a las eventuales sanciones impuestas a éstas, a estadísticas del Sistema Nacional de Pensiones y a preguntas frecuentes.

Por último, es posible que los usuarios hagan consultas sobre cualquier tema de pensiones o presenten sus denuncias, sepan los trámites y servicios que pueden realizar y obtener en la SUPEN, y sus requisitos, y pueden registrarse para acceder a servicios especiales y a actualizaciones.

6. Curacao¹⁷

a) Derechos a información, educación, participación y asesoría establecidos por normativa

i. Estados de cuenta¹⁸

Los fondos de pensiones están obligados por ley a entregar anualmente un estado de cuentas certificado por una firma de auditora reconocida y un informe actuarial certificado por un actuario calificado. Todas las empresas afiliadas y el Banco Central reciben una copia de estos informes, y todos los participantes tienen derecho a revisar estas cuentas.

¹⁷ Ley 100 de 1993; Decreto N° 1.592 de 19/05/2004; Decreto N° 2.664 de 12/07/2007; www.superfinanciera.gov.co.

¹⁸ Circular Externa 003 de enero 2010.

Adicionalmente, el Banco Central provee un cuestionario que deben llenar y entregar las administradoras y éstas hacen una presentación formal para el Banco sobre los resultados del año que transcurrió.

Por otra parte, todos los afiliados reciben una cuenta del estado de sus pensiones. Existen administradoras que también otorgan acceso a través del sitio WEB a las cuentas de los afiliados, quienes pueden hacer ciertos cálculos (simulaciones) dependiendo del tipo de plan de pensiones que tienen. Igualmente las empresas afiliadas también tienen acceso a la información de sus participantes.

ii. Publicaciones de rentabilidades, comisiones y seguros previsionales

Los fondos de pensiones formalmente no tienen obligación legal de publicar la información de rentabilidades y comisiones¹⁹, pero si las aseguradoras.

iii. Campañas de información y de educación para los afiliados²⁰

El fondo organiza regularmente presentaciones para los afiliados con el objetivo de educarlos en la materia, informarlos sobre los desarrollos del fondo y contestar preguntas que puedan tener. También se hacen citas para proveer información individual a los participantes y ayudarlos a planificar su futuro financiero. Esto también se hace antes que la empresa se afilie al fondo. Anualmente se realiza una encuesta para verificar si las empresas afiliadas y sus participantes están o no satisfechas con el servicio y los productos que se les ofrecen y para identificar potenciales mejoras en el servicio.

iv. Trámites de pensión

Cuando un afiliado se va a jubilar se hacen los cálculos necesarios y se le informa exactamente cuánto va a recibir y cuáles son los requisitos con los que tiene que cumplir. Cada mes se realiza la transferencia de la pensión al banco indicado y se envía por correo la especificación.

v. Participación de los afiliados

Tanto las empresas afiliadas como los participantes y los pensionados están representados en la junta de supervisión del fondo, que tiene un Presidente independiente. Todos los miembros de la junta de supervisión tienen que cumplir mínimamente las exigencias de la ley, tienen voz y ayudan a formalizar las políticas del fondo. La junta de supervisión elige el auditor y el actuario externo.

¹⁹ Aunque algunos tienen la política de hacerlo para contribuir a una mayor transparencia.

²⁰ Las secciones “iii”, “iv” y “v” corresponden a información referida a Vidanova Pension Management Foundation.

7. El Salvador²¹

a) Derechos a información, educación, participación y asesoría establecidos por normativa

i. Estados de cuenta

Las instituciones administradoras están obligadas a proporcionar al afiliado una libreta de ahorro para pensiones, en la que se registra cada vez que éste lo solicite, con un máximo de seis veces al año, el número de cuotas abonadas en su cuenta individual de ahorro para pensiones y su valor a la fecha de actualización. No obstante, las instituciones administradoras pueden desarrollar mecanismos electrónicos que sustituyan la libreta.

Por lo menos cada seis meses las instituciones administradoras deben comunicar por escrito a cada uno de sus afiliados, todos los movimientos registrados en su cuenta individual de ahorro para pensiones, con indicación del número de cuotas registradas, su valor y la fecha. Si una cuenta no registra movimientos, la comunicación debe restablecerse cuando se perciban nuevas cotizaciones. En todo caso, las instituciones administradoras están obligadas a informar del saldo de las cuentas individuales por lo menos una vez al año.

ii. Otra información a los afiliados

Las AFP están obligadas a tener a disposición del público los folletos o prospectos de carácter informativo que con respecto al Sistema de Ahorro para Pensiones (SAP) publique y les facilite la Superintendencia de Pensiones.

Además, las administradoras deben mantener en todas sus agencias, oficinas a nivel nacional y oficinas de representación, folletos informativos en un lugar de fácil acceso al público, con fines de orientación y con los antecedentes que indique la Superintendencia. La información debe ser actualizada como mínimo mensualmente.

iii. Política de inversión del fondo

Cada institución administradora debe diseñar su política de inversión del fondo que administra, la cual debe mantener a disposición del público. Dicha política debe incluir la información que determine la Superintendencia, pero, entre otras materias, debe establecer el objetivo de la política; una explicación general de ella; la proporción de las inversiones en valores de mediano y largo plazo para financiar la formación de capital y la adquisición de vivienda con recursos del fondo de pensiones; el porcentaje de inversiones en instrumentos de renta fija y el porcentaje de las inversiones en instrumentos de renta variable; y la estructura de la cartera total de inversión por tipos de instrumentos.

²¹ Decreto N° 927 de 23/12/1996; Decreto N° 60 Reglamento de Gestión Empresarial de las Instituciones Administradoras de Fondos de Pensiones, del 28 de julio de 1997, incluyendo Reforma en Diario Oficial N° 90 del 16 de mayo de 2005; sitio Web de la Superintendencia de Pensiones www.spensiones.gob.sv.

iv. Actualización de la información de beneficiarios

Las instituciones administradoras deben todos los años, en el mes de junio, facilitar al afiliado la actualización de la información respecto de sus eventuales beneficiarios, proporcionando a ellos la asesoría correspondiente para tal fin.

b) Superintendencia de Pensiones

La Superintendencia incluye en su sitio Web la descripción de un conjunto de servicios destinados a los afiliados y ciudadanos en general. Éstos son:

i. Oficina de atención al afiliado

Tiene como objetivo brindar al afiliado una asesoría integral, que le permita aclarar sus dudas en forma personalizada y/o telefónica y fortalecer la confianza en el SAP; mantener contacto directo con el afiliado; entregar solicitudes de formularios de denuncias; solicitar la permanencia extemporánea en el sistema de pensiones público para un trabajador fallecido y para uno declarado inválido; pedir la asignación de NUP (identificación de la persona); solucionar problemas de múltiple afiliación; revisar los cálculos de pensión; solicitar la calificación de la invalidez. Cabe señalar que la Comisión Calificadora de la Invalidez depende administrativa y financieramente de la Superintendencia de Pensiones.

ii. Servicios en línea

La Superintendencia ofrece a los afiliados algunos servicios en línea. Ellos pueden consultar las tasas de cotización actuales e históricas; las últimas seis cotizaciones; buscar normativa; y enviar consultas. Adicionalmente, existe una sección de preguntas frecuentes sobre afiliación y beneficios, invalidez y materias de interés para salvadoreños que viven en el exterior. También se entregan noticias y se otorga acceso a diversas publicaciones.

Los empleadores pueden realizar consultas en línea de afiliados por empleador; beneficios; y pueden también descargar archivos de precios de valorización de los instrumentos financieros y el calendario de declaración y pago de cotizaciones previsionales.

iii. Cultura previsional

Desde el año 2006 la Superintendencia de Pensiones decidió que dentro de su programa de trabajo debería figurar como una de sus funciones prioritarias la construcción y el fortalecimiento de una nueva cultura previsional responsable, de tal forma que los afiliados, pensionados y población general conozca mejor el funcionamiento, características y desarrollo del sistema de pensiones, tenga mayor educación y obtenga información clara, útil y oportuna.

Se han realizado distintas campañas. La “Campaña infantil – preadolescente, Quiero ser previsor”, tiene como objetivo educar y formar a una generación de niños y niñas que tengan conocimiento sobre el sistema previsional y propiciar el surgimiento de una cultura en este tema desde la infancia, a través de actividades propias de este público. Para esta

campaña se han desarrollado dos productos, La Sombrilla Mágica y Mi Futura Pensión, que están dirigidos a centros educativos públicos y privados, para niños y niñas de edades entre 8 a 10 años y de 10 a 12 años. El cuento la Sombrilla Mágica es relatado con un estilo dramatizado de tal forma que cada uno de los personajes va dando vida y magia a la actividad. Con el juego de mesa Quiero ser Previsor los pequeños aprenden jugando sobre la importancia del ahorro para el futuro y, además, interiorizan los primeros conocimientos sobre el funcionamiento del sistema de pensiones.

La “Campaña Previsional Asegura tu Futuro Hoy” está orientada a jóvenes que cursan bachillerato y educación superior. Sus objetivos primordiales son incentivar el surgimiento de una cultura previsional entre la población juvenil, explicar los beneficios del sistema previsional de El Salvador, y generar un compromiso entre la juventud con la construcción de un futuro seguro.

El programa radial “Previsión a Tiempo” tiene como objetivo acercar los temas previsionales de mayor interés a la población salvadoreña y facilitar el intercambio de información entre la Superintendencia y los afiliados al sistema de pensiones. En este programa participan especialistas de la Superintendencia, abordando diferentes temas previsionales.

Por último, la campaña informativa empresarial “Mi dinero del futuro” es un esfuerzo de acercamiento con instituciones públicas y privadas, para informar a los trabajadores, empresas y encargados de recursos humanos sobre el funcionamiento del sistema de pensiones, sus beneficios y los derechos y deberes que poseen.

c) Programa de educación financiera

En El Salvador se está desarrollando un programa de educación financiera cuya misión es promover entre los usuarios e inversionistas el conocimiento de productos y servicios financieros, sus beneficios, obligaciones y riesgos. El programa busca fortalecer la comprensión de usuarios e inversionistas, actuales y potenciales, sobre los beneficios, costos y riesgos de los servicios financieros, con el objetivo de que puedan tomar decisiones informadas que permitan mejorar el bienestar y calidad de vida. Participan de este programa el Banco Central de Reserva, la Superintendencia del Sistema Financiero, la Superintendencia de Valores, la Superintendencia de Pensiones, el Instituto de Garantía de Depósitos y la Defensoría del Consumidor.

8. España²²

a) Información a partícipes y beneficiarios

La información a recibir por los partícipes y por los beneficiarios supone diferenciar los siguientes momentos:

²² Fuente: Asociación de Instituciones de Inversión Colectiva y Fondos de Pensiones.

i. Con carácter previo a su incorporación

Cada partícipe ha de ser informado de las características del Plan y de la cobertura que puede otorgarle en función de sus circunstancias laborales y personales. Esta información previa se establece para los Planes del Sistema Individual y Asociado²³.

ii. Con motivo de su incorporación

Los partícipes que lo soliciten reciben un certificado de pertenencia del plan²⁴. Asimismo, se les entrega las especificaciones del plan y de la declaración de los principios de la política de inversión del fondo de pensiones, o bien se les indica el lugar y forma en que estarán a su disposición.

iii. Tras su incorporación

Existen las siguientes obligaciones de información:

- *Información para los partícipes y beneficiarios, que debe ponerse a su disposición, al menos con carácter trimestral, y remitirse semestralmente.*

Se refiere a la evolución y situación de sus derechos económicos en el plan, así como extremos que pudieran afectarles.

Contiene un estado-resumen de la evolución y situación de los activos del fondo, los costos y la rentabilidad obtenida²⁵, indicando la totalidad de los gastos del fondo de pensiones, en la parte que son imputables al plan, expresados en porcentaje sobre la cuenta de posición. Además, se informa, si corresponde, sobre la contratación de la gestión con terceras entidades.

- *Certificación de las aportaciones, directas o imputadas, realizadas en cada año y el valor, al final del año, de sus derechos consolidados en el plan, que se remite anualmente a cada partícipe*

²³ Las modalidades de Planes de Pensiones (Sistema de Empleo, Asociado o Individual) se definen en función de quienes son sus promotores y partícipes, como muestra la tabla adjunta.

Modalidad	Promotor	Partícipes
Sistema de Empleo	Empresa, sociedad, corporación o entidad	Empleados del promotor
Sistema Asociado	Asociación o sindicato	Asociados, miembros o afiliados
Sistema Individual	Entidad de carácter financiero	Personas físicas

²⁴ En el caso de no utilizarse estos boletines individuales de adhesión en los Planes de Empleo, se hace entrega al partícipe de un *certificado de pertenencia* al Plan.

²⁵ La rentabilidad se refiere a la obtenida por el Plan de Pensiones en el último ejercicio económico, la rentabilidad acumulada en el ejercicio hasta la fecha a la que se refiere la información y la rentabilidad media anual de los tres, cinco, diez y quince últimos ejercicios económicos.

Debe contener un resumen sobre la determinación de las contingencias cubiertas, el destino de las aportaciones, las reglas de incompatibilidad sobre aquéllas y, si corresponde, la cuantía de los excesos de aportación del partícipe sobre los máximos establecidos y el deber de comunicar el medio para el abono de la devolución.

- *Información sobre la prestación y sus reversiones, las opciones de cobro, en su caso, y el grado de garantía o del riesgo de cuenta del beneficiario, una vez producida y comunicada la contingencia*

Si corresponde, se le hace entrega al beneficiario del certificado de seguro o garantía de su prestación, emitido por la entidad correspondiente.

- *Certificación sobre el valor de los derechos económicos en el plan al final de cada año, que se remite a los beneficiarios de los Planes de Pensiones de Empleo con periodicidad al menos anual.*

Finalmente, existen ciertas especialidades para la información periódica en los Planes de Empleo y Asociados de Prestación Definida.

b) Cuentas anuales

Dentro del primer cuatrimestre de cada ejercicio económico, las *cuentas anuales* del ejercicio anterior, correspondientes a las entidades gestoras y a sus fondos administrados, junto con el *informe de gestión* de estos últimos, deben ser formuladas, auditadas y sometidas a aprobación por los órganos competentes de las entidades gestoras y por la Comisión de Control de cada fondo respectivamente.

Los documentos citados, incluidos los informes de auditoría, deben:

- En el plazo señalado en el párrafo anterior, ser presentados ante las Comisiones de Control de los fondos correspondientes y de los planes de pensiones adscritos a los fondos, así como ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP).
- Dentro de primer semestre de cada ejercicio económico, ser publicados por las entidades gestoras, para su difusión general, y depositados en el Registro Mercantil.

c) Atención al cliente

La normativa vigente establece procedimientos para las quejas y reclamaciones de los clientes de las entidades financieras, incluidas las gestoras de fondos de pensiones, por deficiencias e irregularidades en los servicios financieros (retrasos, desatención, omisiones, información deficiente u otros incumplimientos).

Antes de formular una reclamación administrativa contra entidades financieras en relación con el plan de pensiones, el interesado debe plantearla ante las mismas entidades mediante los cauces establecidos a tal fin por la normativa, la cual establece:

- La obligación de que todo plan de pensiones del sistema individual cuente con un defensor del partícipe para resolver las reclamaciones (artículo 7.5 del texto refundido de la Ley de Planes y Fondos de Pensiones).
- La obligación de que cada gestora de fondos de pensiones mantenga un departamento o servicio de atención al cliente para resolver las reclamaciones de los partícipes y beneficiarios de los planes de pensiones, relativas a los servicios financieros, que no estén reservadas al defensor del partícipe, es decir, para las reclamaciones referentes a otro tipo de planes (asociados y de empleo) (Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras).

Si el Servicio o defensor correspondiente no resuelven de modo favorable para el interesado, éste último puede presentar reclamación administrativa, enviándola o presentándola en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones que, en su caso, la traslada al Comisionado para la Defensa de los asegurados y partícipes.

d) Comisiones de control de Planes y Fondos de Pensiones

Los Planes de Pensiones de Empleo y Asociados deben constituir una Comisión de Control formada por representantes del promotor o promotores y representantes de los partícipes y, en su caso, de los beneficiarios. Sus funciones son principalmente:

- Supervisar el cumplimiento del plan en cuanto a los derechos de sus partícipes y beneficiarios.
- Seleccionar el actuario(s) independiente(s) para la revisión del plan.
- Nombrar a sus representantes en la Comisión de Control del Fondo al que se adscriba el plan.
- Representar judicial y extrajudicialmente los intereses colectivos de los partícipes y beneficiarios en relación con el plan.
- Proponer y, en su caso, decidir en las demás cuestiones sobre las que la normativa le atribuye competencia.

En los planes individuales, las funciones enumeradas son asumidas por el promotor.

Adicionalmente, los fondos de pensiones deben constituir una Comisión de Control que asuma las funciones que se enumeran a continuación:

- Supervisar el cumplimiento de los planes adscritos.
- Controlar la observancia de las normas de funcionamiento del fondo y de los planes.
- Nombrar los expertos cuya actuación esté exigida en la normativa, sin perjuicio de las facultades previstas dentro de cada plan de pensiones.
- Representar al Fondo, pudiendo delegar en la gestora estas funciones.
- Examinar y aprobar la actuación de la gestora en cada ejercicio económico, exigiéndole, en su caso, las responsabilidades que correspondan.
- Acordar la sustitución de la gestora o depositaria, según lo previsto en la normativa.
- Suspender la ejecución de actos y acuerdos contrarios a los intereses del fondo, en los términos y con los límites derivados de la naturaleza de aquellos.
- Aprobar, en su caso, la integración en el fondo de nuevos planes de pensiones, función que puede delegar en alguno de sus miembros o en la entidad gestora. La admisión del primer plan que pretenda integrarse en el fondo debe ser acordada por su entidad Gestora.
- Proponer y, en su caso, decidir en las demás cuestiones sobre las que la normativa le atribuye competencia.

e) Iniciativas públicas

La Administración Pública asume como tarea propia contribuir al esfuerzo de acercar los seguros y planes de pensiones al gran público a través de la Guía para los Asegurados y Partícipes ([GASPAR](#)). Esta herramienta justifica su existencia en la voluntad de dar unas pautas básicas a los no iniciados que tengan interés en suscribir seguros o planes de pensiones.

GASPAR encuentra su utilidad en la protección de los intereses de los potenciales asegurados y partícipes, asistiendo a los interesados en el proceso de contratación, así como durante la vigencia del producto contratado. Para ello, GASPAR se estructura en los siguientes capítulos:

1. Guía para la contratación
2. Glosario técnico
3. Preguntas más frecuentes
4. Reclamaciones y consultas

Por otro lado, los organismos públicos supervisores han elaborado un [plan de educación financiera](#). El Plan nace con vocación de generalidad: prevé abarcar todos los productos y servicios financieros y se dirige sin excepción a todos los ciudadanos. A este respecto, parte

de la base que la educación financiera beneficia a los individuos en todas las etapas de la vida, independientemente de su nivel de renta. A los niños les hace comprender el valor del dinero y del ahorro; a los jóvenes les prepara para vivir el día de mañana de manera independiente; y a los adultos les ayuda a planificar decisiones básicas como la compra de una vivienda, el mantenimiento de una familia, la financiación de los estudios de los hijos o la planificación de la jubilación.

Asimismo, la DGSFP publica información sobre los planes y fondos de pensiones, como, por ejemplo, los balances y cuentas de planes y fondos de pensiones, las comisiones de gestión y depósito aplicables a los planes de pensiones del Sistema Individual y del Sistema Asociado y la rentabilidad de los planes de pensiones del Sistema Individual y del Sistema Asociado (<http://www.dgsfp.meh.es/planes.asp>).

f) Iniciativas privadas

Las entidades gestoras de fondos de pensiones suelen incluir en sus páginas web, documentos informativos sobre las características y ventajas de los planes y fondos de Pensiones.

Por otro lado, Inverco ha creado el [Observatorio Inverco](#), el que responde a la necesidad de disponer de un instrumento de reflexión, análisis e investigación en torno al mundo del ahorro especialmente dirigido a los inversores en fondos de inversión y planes de pensiones. Esta iniciativa tiene como propósito dar a conocer y explicar las opciones y ventajas que los fondos de inversión y planes de pensiones ofrecen a todos los que optan por ellos para organizar eficientemente sus activos de ahorro, ya sean de renta fija o variable, negociados o cotizados en cualquier mercado del mundo.

El Observatorio Inverco quiere contribuir a difundir una visión clara de las tendencias del ahorrador español: sus preferencias, las ventajas y barreras de inversión percibidas, sus principales preocupaciones, etc. El Observatorio quiere dar respuestas a la sociedad sobre los aspectos principales de los productos de ahorro más universales que existen actualmente.

El Observatorio cuenta con la participación de expertos de la industria de la gestión de activos y del mundo financiero, cuyo propósito es potenciar la capacidad de respuesta y de participación de todos los que integran el mundo de la inversión colectiva en España: los ahorradores y los partícipes; gestores de fondos de inversión y de pensiones; y los medios de comunicación.

9. Kazajstán²⁶

a) Derechos a información, educación, participación y asesoría establecidos por normativa

i. Cambio en entidad de custodia y administrador de inversiones

Las administradoras de fondos de pensiones deben notificar a los cotizantes de la firma de contratos con nuevas entidades de custodia y administradora de inversiones.

ii. Estados de cuenta

Los procedimientos que deben utilizar las administradoras para informar sobre los estados de cuenta de los ahorros previsionales deben establecerse en los contratos de afiliación. En todo caso, éstas deben proveer información del estado de las cuentas individuales a los afiliados y sus beneficiarios al menos una vez al año, o cuando ellos lo requieran, sin cobrar por ello.

b) Agencia de Regulación y Supervisión del Mercado Financiero y Organizaciones Financieras

Esta entidad es la encargada de regular y supervisar el funcionamiento de las administradoras de fondos de pensiones en Kazajstán.

El sitio web de la organización contiene información de las distintas entidades del mercado financiero, incluyendo los fondos de pensiones. En el sitio se incorpora la normativa; estadísticas; publicaciones; lista de fondos de pensiones en operación, bajo liquidación y liquidados; licencias suspendidas y revocadas a las instituciones financieras; medidas en ejecución en los fondos, sanciones e infracciones administrativas; antecedentes generales de los fondos de pensiones, como sucursales; y noticias.

También existe una sección dedicada a entregar información para consumidores del sector financiero, que contiene un video explicativo de los fondos de pensiones; un diccionario financiero; calculadoras, pero ninguna de ellas permite estimar montos de pensión; preguntas frecuentes; lo que debe saber el cliente en caso de situaciones difíciles; y análisis y estadísticas de los reclamos de los consumidores.

²⁶ Law on the Republic of Kazakhstan of June 20, 1997 N° 136-I On Pension System in the Republic of Kazakhstan (with amendments and additions as of 23.10.2008); www.afn.kz/en.

10. México²⁷

a) Derechos a información, educación, participación y asesoría establecidos por normativa

i. Estados de cuenta

Las Administradoras de Fondos de Ahorro para el Retiro (Afores) deben enviar, por lo menos tres veces al año, al domicilio que indiquen los trabajadores, sus estados de cuenta y demás información sobre sus cuentas individuales. En los estados de cuenta las administradoras deben incluir las aportaciones efectuadas (trabajador, empleador y Estado), el número de acciones que son propiedad del trabajador, las comisiones cobradas por las administradoras, el rendimiento neto, las transferencias de los recursos del trabajador que se realicen entre sociedades de inversión por cumplimiento de edad, las transacciones efectuadas por las administradoras y el trabajador, y una comparación del rendimiento neto y las comisiones aplicadas por las diferentes administradoras. Adicionalmente, y sin costo adicional para el afiliado, el estado de cuenta debe incorporar el salario base de cotización y el número de días laborados declarados ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).

Los trabajadores afiliados pueden solicitar en cualquier tiempo a las administradoras estados de cuenta adicionales a los que éstas deben enviarles periódicamente.

Las Afores deben también dar a conocer a los trabajadores el cálculo aproximado de comisiones que les cobrarán durante el año calendario próximo. Esta información debe ser proporcionada junto con el estado de cuenta correspondiente al segundo semestre del año.

ii. Prospectos de información

Las Sociedades de Inversión (Siefors) deben elaborar prospectos de información dirigidos a los afiliados, que revelen razonablemente la información relativa a su objeto y a las políticas de operación e inversión que seguirán. Estos prospectos deben señalar, por lo menos, a qué trabajadores está dirigida la sociedad de inversión y los requisitos que deben cumplir para estar en ellas; la subcuenta o subcuentas cuyos recursos pueden ser invertidos en cada sociedad de inversión; los riesgos que pueden derivarse de la clase de portafolios y carteras que compongan la sociedad de inversión; el sistema de valuación de sus acciones; la mención específica de que en determinados casos los trabajadores afiliados tienen el derecho a que la propia sociedad, a través de su administradora, les recompre a precio de valuación hasta el 100% de su tenencia accionaria; las circunstancias en las cuales los recursos pueden retirarse o traspasarse; los derechos y obligaciones de los titulares de los mismos; y las comisiones que se cobrarán.

Los prospectos deben incorporar también parámetros de riesgo, entre los que deben establecer el límite de riesgo de mercado, los límites por emisor y contraparte, así como por

²⁷ Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro de 23/5/1996; Disposiciones de carácter general en materia financiera de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 31 de diciembre de 2010; www.consar.gob.mx.

clase de activos en los que invertirán los recursos, y en su caso, los criterios para realizar las transacciones bursátiles. En caso de que las sociedades de inversión operen derivados e instrumentos estructurados, deben explicar las políticas generales de administración e inversión que siguen en dichas operaciones. Asimismo, deben explicar la metodología para el cálculo del Valor de Riesgo determinado por la Comisión Nacional de Ahorro para el Retiro (CONSAR) en las reglas generales que establecen el régimen de inversión al que deben sujetarse las sociedades y señalar dicho requisito en los prospectos.

La CONSAR puede ordenar que se incorporen a los prospectos las previsiones respecto a las políticas de inversión, liquidez, selección y diversificación de activos, revelación de información, calidad crediticia y riesgo de mercado que considere prudente para la mayor protección de los trabajadores.

Sin perjuicio de la elaboración del prospecto, las sociedades de inversión deben tener folletos explicativos que traten, cuando menos, los puntos básicos de los prospectos de información, los que deben estar redactados en forma clara, sencilla y en un lenguaje accesible a los trabajadores.

Una vez autorizados los prospectos de información y folletos explicativos, deben estar en todo tiempo a disposición del público inversionista, en las oficinas y sucursales de la administradora que opera la sociedad de inversión de que se trate.

iii. Consejo de Pensiones

La Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro (SAR) creó el Consejo de Pensiones, con el propósito de que exista mayor información y control de los sistemas de ahorro para el retiro y de la administración de las cuentas individuales que realizan las administradoras. Este Consejo está integrado por representantes de los trabajadores, de los patrones, de las administradoras y el Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

A pesar del objetivo antes mencionado, la Ley señala que este Consejo tiene como funciones conocer las políticas de administración de las cuentas individuales establecidas por las administradoras, las políticas de inversión de los recursos de los trabajadores y las comisiones que se apliquen a sus cuentas individuales, así como dirigir recomendaciones a los consejos de administración de las diversas administradoras. No se estipula ninguna función de información y difusión del sistema dirigida a los afiliados del mismo.

b) Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro

Entre las funciones que tiene la CONSAR relacionadas con la información, asesoría y difusión del sistema de pensiones, se encuentran las siguientes:

- Dar a conocer a la opinión pública reportes sobre comisiones, número de trabajadores registrados en las administradoras, estado de situación financiera, estado de resultados, composición de cartera y rentabilidad de las sociedades de inversión, cuando menos en forma trimestral.

- Elaborar y publicar estadísticas y documentos relacionados con los sistemas de ahorro para el retiro.

Por otra parte, la CONSAR entrega a través de su sitio web información para los trabajadores del IMSS y del ISSSTE; información sobre el SAR; consejos de las variables en que los trabajadores deberían fijarse al elegir Afore; información sobre el proceso de traspaso; boletines de prensa; noticias recientes; estadísticas; glosario y la normativa.

La información para los trabajadores del IMSS y del ISSSTE busca resolver las dudas que tengan sobre los principales temas del Sistema de Ahorro para el Retiro, a través de diversos documentos.

Los antecedentes sobre el SAR muestran un panorama general de las cifras del sistema; describen los servicios que prestan las Afores en ventanilla, por internet y para trabajadores independientes, y los servicios que otorga la propia CONSAR en forma gratuita; entregan los datos de los centros de atención telefónica y de las sucursales de las administradoras por localidad; y explican las opciones de Siefores disponibles para los afiliados, junto a cuadros comparativos por Afore del índice de rendimiento neto de cada Siefore, es decir, el rendimiento bruto descontada la comisión.

Adicionalmente, el sitio incluye jingles con consejos y apoyo a los afiliados, videos y otros materiales educativos y promocionales del SAR, con mensajes dirigidos a distintos segmentos, entre ellos niños y jóvenes.

La institución utiliza distintos medios comunicacionales. Además de tener un canal CONSAR en Youtube, usa Facebook, fFlickr, fuentes RSS y Podcast, con el objetivo de entregar información y educación a los trabajadores sobre diversos temas.

El sitio permite también a los afiliados averiguar en qué Afore están; realizar consultas electrónicas; ver preguntas frecuentes; calcular en forma aproximada el ahorro acumulado en la Afore al momento del retiro; consultar información de agentes promotores; imprimir el CURP (Clave Única de Registro de Población); consultar un registro electrónico de planes de pensiones; y obtener información sobre el call center al que pueden llamar las personas sin costo.

Por último, la CONSAR ofrece acudir directamente a los centros de trabajo para dar charlas sobre el SAR.

11. Perú²⁸

a) Derechos a información, educación, participación y asesoría establecidos por normativa

i. Selección de fondo de pensiones

Cada afiliado tiene derecho a escoger el tipo de fondo al cual se destinarán sus aportes obligatorios y/o voluntarios. Las AFP, en coordinación con la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), deben proveer al afiliado la información detallada y suficiente que se requiera para ejercer este derecho a elección.

A partir de septiembre del 2010 las AFP deben entregar, conjuntamente con los Contratos de Afiliación, una Cartilla Informativa a los afiliados que contenga los aspectos relevantes de los multifondos (descripción y características de cada fondo, relación entre el riesgo y la rentabilidad esperada, instrumentos de inversión previstos, etc.), y del proceso de elección o cambio de tipo de fondo de pensiones por parte del afiliado (criterios relevantes para elegir o cambiar de fondo, referencia a los test de tolerancia al riesgo, procedimientos para solicitar el cambio de fondo, causales de impedimento de cambio de fondo, etc.).

ii. Información de los fondos de pensiones

Para inscribir los fondos de pensiones en el registro de la SBS, las AFP deben presentar la política de inversiones, así como los indicadores de referencia de rentabilidad del tipo de fondo por el que se solicita el registro.

Adicionalmente, en los tipos de fondos obligatorios y adicionales (aportes voluntarios), las administradoras deben preparar un prospecto que contenga, entre otras materias, las responsabilidades y obligaciones de la AFP en relación a la administración de las inversiones del fondo; descripción del proceso de inversión; estructura de comisiones por la administración de los fondos; información financiera de la AFP; 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); resumen de la política de inversión; indicadores de referencia de rentabilidad por categoría de instrumentos de inversión; desempeño histórico de la rentabilidad del fondo; y derechos y deberes del afiliado. La información del prospecto informativo debe estar a disposición del público en el sitio web de las administradoras.

La política de inversiones debe ser previamente remitida a la SBS y divulgada al público en general. En ella las AFP deben indicar explícitamente los indicadores de referencia de rentabilidad, así como incorporar el objetivo de cada tipo de fondo que administren y la política de diversificación de inversiones. El cambio de las políticas de inversión de

²⁸ Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones; Resolución S.B.S. N°355 – 2005; www.sbs.gob.pe.

cualquier fondo debe difundirse a los afiliados que mantienen cuotas en dicho fondo, en forma previa a su aplicación.

Es responsabilidad y obligación de las AFP explicar detalladamente a los afiliados las características y los riesgos de cada uno de los fondos que ofrezcan, bajo la supervisión y control de la SBS.

Por cada tipo de fondo que administren las AFP, deben publicar los indicadores de riesgo respectivos, según las disposiciones que establezca la Superintendencia.

Las administradoras también están obligadas a publicar información relativa a la rentabilidad de la cartera administrada por tipo de fondo de pensiones, las comisiones por administración cobradas y el valor de la prima de seguros.

iii. Información en establecimientos de atención de público

Las AFP están obligadas a proporcionar al público en general, en todos sus establecimientos de atención al público, la información mínima que se señala en el Reglamento de la Ley. Asimismo, deben tener a disposición del público en general y de sus afiliados, información impresa respecto de los principales aspectos de consulta del Sistema Privado de Pensiones (SPP). La información relativa a dichos temas debe también estar a disposición del público en el sitio web de las administradoras. Adicionalmente, pueden difundir la citada información por cualquier otro canal.

iv. Información a afiliados y beneficiarios próximos a pensionarse en el SPP

La normativa complementaria a la Ley emitida por la SBS define las características generales de los servicios de orientación e información que deben entregar las AFP a los afiliados y beneficiarios que están próximos a pensionarse en el SPP, a través de distintos medios, en forma personalizada y no personalizada, y los atributos de calidad de los servicios de atención presencial.

v. Estados de cuenta

Las AFP deben informar por lo menos cuatrimestralmente y por escrito a sus afiliados de los movimientos y saldos de las cuentas individuales de capitalización, sin perjuicio de las solicitudes que a dicho fin puedan efectuar los afiliados.

La cuenta individual de capitalización de cada afiliado queda expresada en dos libretas de registro denominadas "Libreta de Capitalización AFP" y "Libreta Complementaria de Capitalización AFP". En la primera se anotan todos los movimientos y saldos de los aportes obligatorios, equivalentes al 10% de la remuneración asegurable, de los aportes voluntarios con fin previsional (sólo se pueden retirar al final de la vida activa) y de los aportes del empleador, así como las ganancias de todos ellos, debiendo especificarse la naturaleza y origen de cada uno de los aportes. En la segunda se anotan los movimientos y saldos de los aportes voluntarios del afiliado sin fin previsional, incluyendo sus ganancias.

vi. Rentabilidad mínima

Las inversiones de los fondos de pensiones deben generar una rentabilidad cuyo resultado neto, de acuerdo con la Ley, debe ser materia de una adecuada difusión hacia los afiliados y público en general. Dicha rentabilidad debe ser ordenada de mayor a menor en función de los niveles obtenidos por cada AFP, de acuerdo con las normas y en la periodicidad que sobre el particular apruebe la SBS

b) Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS)

La ley señala que una de las funciones de la SBS es difundir de manera permanente, a través de medios masivos de comunicación social, los principales indicadores de resultados del sistema, que deben presentarse ordenados en cada caso de mayor a menor.

Por otra parte, la normativa secundaria de la SBS²⁹ señala que con el objetivo de hacer de conocimiento público el comportamiento del SPP, la SBS divulgará información estadística oficial en publicaciones de carácter impreso o virtual en su sitio web, bajo las formas siguientes:

- Boletín Informativo Semanal.
- Boletín Informativo Mensual.
- Boletín estadístico de las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones y Evolución del SPP.
- Comunicados mensuales de las principales variables del SPP.
- Memoria Anual.
- Otras que determine la Superintendencia.

En el sitio web de la SBS se presenta, entre otra información, la normativa y estadísticas del SPP; publicaciones y documentos de trabajo; noticias y eventos; y una descripción del proceso fiscalizador de la institución. El sitio permite también averiguar si la persona está afiliada al SPP y efectuar consultas de saldos del afiliado. Se anuncia una campaña de la cultura financiera, pero no fue posible entrar al link para averiguar qué comprende esta iniciativa.

Adicionalmente, existe el Centro de Orientación al Potencial Pensionista (COP) de la SBS, que es una instancia de coordinación perteneciente a la Superintendencia Adjunta de AFP. Su finalidad es brindar orientación especializada a los afiliados y beneficiarios y futuros pensionistas del SPP, de naturaleza complementaria a la recibida de parte de las AFP, que les permita contar tanto con una evaluación integral de su situación previsional como con un análisis comparativo de las alternativas existentes en el mercado, de modo tal que mejore el proceso de toma de decisiones respecto de la elección de pensiones y beneficios al interior del SPP.

Para la atención de las consultas de los potenciales pensionistas en el COP, debe acreditarse, previamente, que éstos han recurrido a la AFP a la que pertenecen. Las

²⁹ Resolución S.B.S. N° 355 -2005.

atenciones que se realizan en el COP tienen carácter presencial y se llevan a cabo en su local de atención al público.

12. Polonia³⁰

a) Derechos a información, educación, participación y asesoría establecidos por normativa

i. Estatutos del Fondo de Pensiones

La legislación polaca establece que la asamblea general de la sociedad administradora de los fondos de pensiones debe definir los estatutos del fondo, que tienen que incluir ciertas materias de comunicación y difusión hacia los afiliados. Específicamente, se menciona que deben incorporar los procedimientos a seguir para anunciar los cambios a los estatutos y el diario de circulación nacional que será utilizado para hacer las publicaciones de los comunicados.

ii. Afiliados que se adscriben a un fondo y que pueden ver disminuidas sus pensiones

La Ley obligó a los ejecutivos que participaron en labores de afiliación a los fondos de pensiones abiertos a informar a las personas que fueron incorporadas a los fondos durante 1999, nacidas entre ciertas fechas, de las implicancias que para ellos podría tener tal decisión de incorporación, dadas las normas de pensiones y de seguridad social, en particular el hecho de que como resultado de la afiliación al fondo de pensiones abierto ellos podrían recibir una pensión del Fondo de Seguro Social significativamente menor, o podrían no ser elegibles para obtener pensiones anticipadas.

iii. Estados de cuenta

Las sociedades administradoras de los fondos de pensiones envían a sus afiliados, al menos cada doce meses, un estado de cuenta con los saldos acumulados, pagos de aportes y sus fechas, conversión a unidades de cuenta, y los resultados de las inversiones de estos recursos.

A solicitud del afiliado, las sociedades administradoras proveen información por escrito del saldo acumulado en la cuenta. Además, esta misma información es enviada en los meses en que un afiliado llenó una solicitud para recibir pensiones temporales o para recalcularlas; recibió pagos de pensiones temporales bajo determinadas circunstancias; y cuando obtuvo el último pago de pensiones temporales.

iv. Política de inversiones, evaluación y administración del riesgo en los fondos de pensiones corporativos

Los fondos de pensiones corporativos (“employee fund”) preparan una declaración de la política de inversión, que contiene al menos una presentación de los métodos de evaluación de riesgo, los procedimientos de administración de riesgo así como la distribución de los

³⁰ Act of 28 August 1997. Law on organization and operation of pension funds; www.knf.gov.pl.

recursos entre los diversos instrumentos. Esta declaración se envía a los afiliados si ellos lo solicitan. Las exigencias anteriores no se aplican a los fondos de pensiones obligatorios.

v. Información publicada por las sociedades administradoras sobre los fondos

La información de los fondos de pensiones que se haga pública, incluyendo la publicidad, presenta integralmente la condición financiera de los fondos y los riesgos que enfrentan los afiliados de dichos fondos.

b) Autoridad Financiera Supervisora

Una de las funciones que la Ley asigna a la Autoridad Financiera Supervisora de Polonia es incrementar el conocimiento público de los objetivos de los fondos de pensiones y de las características de su funcionamiento, particularmente los derechos que tienen los afiliados.

En el sitio web de esta institución se presentan antecedentes financieros y estadísticos del sistema de pensiones; boletines; publicaciones sobre la evolución del mercado; normativa; y la lista de las sociedades administradoras autorizadas y no autorizadas que registran operaciones. También se explica el proceso general de presentación de reclamos y datos de contacto. Los empleadores pueden acceder a un formulario para el registro de un plan de pensiones para los empleados.

La Autoridad Financiera Supervisora estableció el 2009 un programa de entrenamiento para entidades supervisoras, pero nada se señala en el sitio respecto a iniciativas para la educación y capacitación de los afiliados del sistema.

13. República Dominicana³¹

a) Derechos a información, educación, participación y asesoría establecidos por normativa

i. Estados de cuenta

Los afiliados tienen derecho a recibir información semestral sobre el estado de su cuenta individual, indicando con claridad los aportes efectuados, las variaciones de su saldo, la rentabilidad del fondo y las comisiones cobradas por las administradoras. El estado de cuenta debe reflejar el valor cuota y el monto total de las comisiones cobradas en pesos dominicanos.

ii. Información sobre carteras de inversión

Las AFP pueden operar varias carteras de inversión con una composición distinta de instrumentos financieros, atendiendo diversos grados de riesgos y de rentabilidad real. Las administradoras deben informar en forma detallada a la Superintendencia de Pensiones sobre dicha composición, así como los montos de inversión de cada cartera.

³¹ Ley N° 87 – 01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social de fecha 9/05/2001; Publicación Oficial N° 969-02 Reglamento de Pensiones, diciembre de 2002; www.sipen.gov.do.

Los afiliados tienen el derecho a recibir información sobre las carteras de inversión, especialmente sobre su rentabilidad y riesgo, y a decidir anualmente en cuál de las carteras que administra la AFP desean colocar la totalidad de su cuenta individual.

En los contratos que firmen las AFP con los afiliados debe integrarse información sobre las diferentes alternativas de carteras de inversión que existan para el afiliado y las comisiones que cobrará la AFP al inicio de la relación contractual.

iii. Información sobre los servicios de las AFP

Las administradoras deben tener a disposición del público información para la orientación de los trabajadores respecto de sus servicios. La Superintendencia supervisa que dicho material se ajuste a las disposiciones que dicte.

iv. Educación básica sobre seguridad social

La Secretaría de Estado de Educación debe incluir en los planes de estudio de los niveles básico y medio, un módulo orientado a educar a los ciudadanos sobre la seguridad social como un derecho humano y a explicar las características del Sistema Dominicano de Seguridad Social, los derechos y deberes de los afiliados y las formas de aprovechar sus programas y opciones. De igual forma, lo deben hacer las escuelas de formación técnica.

El Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) tiene entre sus funciones desarrollar acciones sistemáticas de promoción, educación y orientación sobre seguridad social y asumir la defensa de los afiliados en representación del Estado Dominicano.

v. Información y defensa de los afiliados

En República Dominicana existe la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA), que tiene como objetivo asistir a los beneficiarios del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) en todos los servicios que sean necesarios para hacer efectiva su protección y ser un instrumento de defensa y orientación de los afiliados. Esta asistencia incluye información sobre sus derechos, deberes, recursos e instancias amigables y legales, formulación de querellas y demandas, representación y seguimiento de casos, entre otros.

La DIDA es responsable de:

- Promover el Sistema Dominicano de Seguridad Social e informar a los afiliados sobre sus derechos y deberes.
- Atender y resolver las consultas que presenten los afiliados.
- Recibir reclamaciones y quejas, así como tramitarlas y darles seguimiento hasta su resolución final.

- Prestar servicios de orientación y asesoría legal gratuita a los afiliados en las controversias entre éstos y las AFP o los planes de pensiones existentes que se lleven ante su competencia, dentro del ámbito de sus atribuciones, o que lleven afiliados en los tribunales comunes o en la Superintendencia.
- Realizar estudios sobre la calidad y oportunidad de los servicios de las AFP, del Seguro Nacional de Salud (SNS) y las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), y difundir sus resultados, a fin de contribuir en forma objetiva a la toma de decisión del afiliado.
- Supervisar, desde el punto de vista del usuario, el funcionamiento del Sistema Dominicano de Seguridad Social.
- Promover el sistema.

Adicionalmente, los afiliados pueden solicitar la orientación profesional de DIDA para la selección de modalidad de pensión y, en caso de no estar conformes con la pensión asignada, tienen derecho a solicitar a la Superintendencia de pensiones la revisión de sus casos.

b) Superintendencia de Pensiones

A través de su sitio Web la Superintendencia presta algunos servicios en línea a los afiliados del sistema de pensiones. Es posible consultar a qué AFP está afiliado el ciudadano; enviar comentarios o preguntas; y también estimar el monto de la pensión una vez que se han ingresado los antecedentes básicos solicitados.

Adicionalmente, el sitio incorpora noticias; normativa; estadísticas; publicaciones; e información institucional.

14. Rumania³²

a) Derechos a información, educación, participación y asesoría establecidos por normativa

i. Prospecto de los fondos de pensiones

En Rumania la Ley obliga a que las administradoras preparen prospectos de los fondos de pensiones, los cuales incorporan cierta información mínima que incluye, entre otras materias, la periodicidad y procedimientos de comunicación y envío de reportes a los afiliados. Los cambios al prospecto son informados a los participantes.

ii. Política de inversiones

Las administradoras preparan un documento que presenta la política de inversiones de los fondos de pensiones y la estrategia de inversiones comparada con la naturaleza y duración

³² Law N° 411/2004 on Privately Administered Pension Funds (as modified and amended by the Govern Emergency Ordinance N° 50/2005 an by Law N° 23/2007; www.csspp.ro.

de los pasivos; métodos de evaluación de los riesgos involucrados en las inversiones; procedimientos para administrar los riesgos; mecanismos que son aplicados para la revisión de los principios de inversión; y las personas y procedimientos que se utilizan para la toma de decisiones de inversión. Las revisiones y eventuales modificaciones a la política se realizan cada vez que se producen cambios significativos en el área de inversiones, o al menos una vez cada tres años, y son comunicados a los afiliados.

Además, las administradoras ponen a disposición de los afiliados la política de inversiones cuando ellos lo requieran, y una detallada y substancial información de los riesgos de las inversiones, las opciones de inversión, el portafolio vigente, el grado de exposición a los riesgos y los gastos relacionados con el proceso de inversión.

En Rumania los auditores que revisan los reportes emitidos por las administradoras, se pronuncian respecto al cumplimiento de las políticas de inversión definidas para los fondos de pensiones.

iii. Información recibida al firmar el contrato de afiliación y al cambiar de residencia

Cuando los trabajadores firman el contrato de adhesión son informados por las administradoras de las condiciones del esquema de pensiones, de los riesgos financieros, técnicos y de otros riesgos que enfrentan, así como de la naturaleza y distribución de estos riesgos.

Las administradoras también les informan permanentemente los cambios relevantes que se produzcan en la legislación de pensiones, y les deben entregar las cuentas y reportes anuales que éstas emitan en relación con los fondos de pensiones, si los afiliados lo requieren.

Cuando un afiliado cambia su lugar de trabajo, hogar permanente o residencia al territorio de otro país miembro de la Unión Europea o que pertenece a la Comunidad Económica Europea, la administradora le provee por escrito la información requerida sobre los derechos de pensión que adquiere y sus posibles opciones.

iv. Estados de cuenta

Las administradoras informar anualmente a cada participante el saldo de sus cuentas individuales, el número de unidades del fondo que le pertenecen y su valor, y la situación del administrador.

b) Comisión Supervisora del Sistema Privado de Pensiones

El sitio web de la Comisión contiene material explicativo del segundo y tercer pilar del sistema rumano de pensiones, incluyendo los objetivos y funciones de la propia Comisión; la normativa vigente y aquella que ha sido propuesta para comentarios; publicaciones y estadísticas (entre otras, las rentabilidades obtenidas por los fondos de pensiones de acuerdo al nivel de riesgo); indicadores comparativos de los fondos de pensiones; una lista con información de las administradoras, fondos de pensiones, entidades de custodia,

auditores y agentes de venta que están operando, y de las entidades inactivas del segundo y tercer pilar; datos para contactar a la Comisión; eventos; y la documentación y formularios necesarios para solicitar autorización de operación por parte de la Comisión.

Adicionalmente, la Comisión ha dispuesto en el sitio una sección especial dedicada a la protección del consumidor, donde el usuario puede presentar reclamos y solicitar protección. El usuario también encuentra preguntas frecuentes; “newsletter”; formularios para solicitar el traspaso entre fondos de pensiones e información pública; y un glosario de términos. En esta parte del sitio se presentan, además, encuestas dirigidas a los afiliados; una guía del consumidor acerca del sistema privado de pensiones; material de educación financiera; y campañas públicas referidas a las ventajas del sistema y a la necesidad de adoptar decisiones de ahorro cuando joven. Se suma a lo anterior la inclusión de videos en Youtube del sistema privado de pensiones.

A través del sitio los afiliados pueden hacer link con páginas web de las administradoras para verificar sus cuentas privadas de pensiones.

15. Ucrania

Actualmente en Ucrania sólo están operando el primer pilar obligatorio y el tercer pilar voluntario del sistema de pensiones. Se espera que el segundo pilar comience a funcionar en tres a cuatro años más.

Por lo tanto, las normas que se presentarán corresponden a los fondos de pensiones del tercer pilar. Sin embargo, de acuerdo con los antecedentes provistos por las administradoras locales, la mayoría de las regulaciones incorporadas en la ley no están aplicándose en la práctica.

El tercer pilar fue creado para aquellos trabajadores que desean incrementar sus ingresos en la etapa de vejez y tienen la posibilidad de pagar mayores aportes. Los trabajadores tienen la libertad de elegir el plan de pensiones que deseen y pueden transferir sus fondos a otros planes, pero no más frecuentemente que una vez cada seis meses.

a) Derechos a información, educación, participación y asesoría establecidos por normativa

i. Estados de cuenta

Las administradoras deben entregar gratuitamente a cada participante de los fondos de pensiones, a lo menos una vez al año, un estado de cuenta, de acuerdo a las normas establecidas por la Comisión Reguladora del Mercado de Servicios Financieros (Comisión). También deben proveer estados de cuenta adicionales cuando lo soliciten los participantes, pero cobrando una comisión, a menos que la solicitud sea hecha para concluir un contrato de renta vitalicia o un contrato de retiro programado por un determinado periodo de tiempo. La Comisión define el valor máximo que las administradoras pueden cobrar por este servicio de entrega de estados de cuentas adicionales.

Los participantes de los fondos de pensiones que están recibiendo pensiones tienen el derecho a recibir libre de costo la información del pago de pensiones y de los saldos acumulados en sus cuentas.

ii. Información que deben publicar las administradoras sobre los fondos de pensiones

Las administradoras deben enviar trimestralmente informes de los fondos de pensiones a la Comisión Reguladora del Mercado de Servicios Financieros y al Directorio de los Fondos de pensiones.

La Comisión define el contenido de los informes que deben ser enviados y puede, en caso de deterioro de la situación financiera de un fondo de pensiones, establecer una mayor periodicidad para el envío de la información, pero no más frecuentemente que uno cada semana.

Las entidades administradoras de activos que administren las inversiones de los fondos de pensiones también deben enviar reportes a la Comisión y a los Directorios de los fondos de pensiones, cuyo contenido es establecido por la Comisión. Igual obligación tienen las entidades de custodia que prestan servicios a los fondos de pensiones.

Adicionalmente, las compañías de seguros que prestan servicios en el sistema de fondos de pensiones no estatales deben entregar informes a la Comisión Reguladora del Mercado de Servicios Financieros, y a las entidades y personas con las cuales han suscrito contratos, conforme a las disposiciones de la ley y de la Comisión.

Por último, los bancos que proveen servicios en el sistema de pensiones no estatal deben entregar la información que señale el Banco Nacional de Ucrania.

b) Comisión Supervisora del Sistema Privado de Pensiones

La Comisión debe publicar trimestral y anualmente informes consolidados sobre el sistema privado de pensiones, pero no lo hace regularmente y cuando se publican tienen un retraso de cinco a seis meses. Además, estos reportes no tienen información de los fondos de pensiones y de las administradoras.

16. Uruguay³³

a) Derechos a información, educación, participación y asesoría establecidos por normativa

i. Información al público

Las Administradoras de Fondos de Ahorro Previsional (AFAP) deben mantener en sus oficinas, en un lugar claramente visible para el público, información sobre el Fondo de Ahorro Previsional, el Fondo de Fluctuación de Rentabilidad, la Reserva Especial, antecedentes de las Administradoras, de las entidades depositarias y de las empresas aseguradoras, el valor de las comisiones de administración y de custodia y de la prima del seguro de invalidez y fallecimiento, balance general del último ejercicio y de distribución de utilidades y la estructura de las carteras de inversión.

ii. Estados de cuenta

Las AFAP deben enviar periódicamente, al menos cada seis meses, al domicilio de cada uno de sus afiliados, información mínima referente a la composición del saldo de su cuenta de ahorro individual inicial y final del semestre informado, los movimientos del periodo incluyendo aportes, comisiones de administración y de custodia, prima del seguro por invalidez y fallecimiento y la rentabilidad nominal y real del fondo.

La comunicación debe enviarse como mínimo una vez al año en el caso de los afiliados que no registren movimientos por aportes en su cuenta durante el último período semestral que deba ser informado.

A través de regulación se puede disponer el aumento de la frecuencia de la información al afiliado.

En todo caso, el afiliado que lo solicite expresamente ante la AFAP respectiva puede obtener información de su cuenta personal en cualquier momento.

Las AFAP también deben informar a sus afiliados la tasa de rentabilidad real neta proyectada correspondiente al fondo de ahorro previsional que administran, para los períodos base de un año móvil y cinco años móviles finalizados en cada mes que se informa, que surja de una proyección en un período de treinta y cinco años de las condiciones observadas durante cada uno de los períodos base analizados, y calculada por el Banco Central del Uruguay. En el cálculo de la tasa de rentabilidad real neta proyectada, para un flujo de fondos de treinta y cinco años, se computan como egresos los aportes totales realizados sin considerar la prima de seguro promedio de mercado, informada por el Banco Central del Uruguay; y como ingresos el valor del fondo luego de treinta y cinco años de capitalización de aportes netos de comisiones, similares a los realizados en el período base y con la misma tasa de rendimiento bruto observada para el mismo.

³³ Ley N° 16.713 del 3 de septiembre de 1995; www.bcu.gub.uy.

iii. Publicidad de comisiones

Las AFAP están obligadas a publicitar inmediata y claramente su esquema de comisión de administración, bonificaciones y prima de seguro de invalidez y fallecimiento, vigentes y proyectadas. Éstas deben informar en forma desglosada la comisión de administración, la prima de seguro de invalidez y fallecimiento y la comisión por custodia.

b) Banco Central del Uruguay

El Banco Central del Uruguay es el organismo responsable de ejercer el control de las AFAP.

El sitio Web de la institución tiene una sección dedicada al Ahorro Previsional – AFAP, donde se incluye la siguiente información:

- Antecedentes de cada una de las AFAP que operan en el Régimen de Jubilación por Ahorro Individual Obligatorio.
- Normativa de las AFAP.
- Metodología de cálculo de la rentabilidad
- Datos del mercado: memorias trimestrales sobre las AFAP elaboradas por el BCU; rentabilidades brutas y netas de los Fondos de Ahorro Previsionales; composición de los portafolios de inversión; y otras variables principales de las AFAP.
- Series estadísticas.

III. Experiencias con campañas de información³⁴

En esta sección se resumen las principales experiencias y recomendaciones que se pueden extraer de campañas de información realizadas tanto por el sector público como por el privado en distintos países.

1. Recomendaciones

- Los esfuerzos realizados deben ser permanentes en el tiempo, porque el conocimiento y cultura previsional se deprecia.
- Es importante estructurar un programa de largo plazo de educación previsional, que comience a temprana edad.
- El lenguaje utilizado debe ser simple, para que las comunicaciones puedan ser comprendidas por el afiliado promedio.
- Es importante concentrarse en los temas más relevantes para la población afiliada y no abarcar demasiadas materias y detalles, porque sólo se confundirá a los trabajadores.
- Entregar información comparable y transparente a la cual las personas fácilmente puedan tener acceso.
- No generar expectativas demasiado altas en el público respecto a los beneficios del sistema, especialmente cuando éstos se están introduciendo.
- Evitar focalizar campañas en grupos de la población para los cuales objetivamente puede ser inconveniente el traslado del régimen antiguo al sistema de capitalización.
- Enfatizar el carácter de largo plazo del ahorro previsional.
- No esperar a que el problema se presente; no actuar oportunamente puede originar problemas serios en coyunturas complicadas.
- Educar es un tipo de inversión.
- Entregar información oportuna, certera y accesible.
- Evaluar las necesidades de los afiliados y medir la efectividad de las iniciativas implementadas.

³⁴ Información sobre las pensiones y su organización. Ross Jones; Casos de campañas de información implementadas por la industria. Dariusz Stánko; Casos y campañas de información implementadas por las entidades de supervisión. Solange Berstein. Estos documentos fueron publicados en el libro de la FIAP con las presentaciones del seminario “Desarrollando el Potencial de los Sistemas de Capitalización”, desarrollado durante los días 6 y 7 de mayo de 2010 en Viña del Mar, Chile.

- Ajustar las metodologías, materias y mensajes de acuerdo al segmento al cual se desea llegar.
- En el costo previsional, la mejor forma de mostrarlo es expresado en la moneda local y anual, para que las personas puedan visualizar las diferencias existentes.
- Aprovechar sinergias en la educación financiera, que se pueden lograr coordinando las iniciativas de distintas entidades supervisoras, cuando sea posible.
- Adecuada identificación de los segmentos objetivos, ya que los receptores de la información muchas veces no son homogéneos.
- Algunos segmentos o personas pueden multiplicar la difusión de contenidos en sus respectivos grupos y/o áreas de influencia.
- Desarrollar pruebas pilotos para asegurar que el mensaje realmente llegará al segmento objetivo de manera simple.

2. Materias y mensajes que deberían ser incluidas en las campañas de información

a) Temas que es importante incluir en las diferentes iniciativas de educación y cultura previsional

- Naturalmente la selección de temas dependerá de la etapa de desarrollo en que se encuentra el sistema de capitalización y de las oportunidades y dificultades que éstos enfrentan. Algunos temas relevantes son:
 - Explicación general del sistema.
 - Necesidad de ahorrar oportunamente para la pensión.
 - ¿Cómo participar en el sistema?
 - ¿Cuáles son mis derechos y obligaciones?
 - ¿Cuáles son las decisiones relevantes que debo tomar?
 - Comprensión de los productos de ahorro e inversión.
 - Afiliación, elección de fondo de pensiones, opciones de portafolio, herencia y seguridad de los recursos previsionales.
 - Desempeño del sistema.
 - Esfuerzo especial para explicar adecuadamente los riesgos que enfrentan los afiliados, en particular los riesgos de inversión y de longevidad.
 - Identificar un indicador de riesgo-pensión adecuado para la inversión de los recursos previsionales.
 - Envejecimiento demográfico y mayores expectativas de vida
 - Proyección de pensión personalizada (en estado de cuenta), mitigando el riesgo de que los afiliados piensen que se trata de una promesa. Existe evidencia de que este tipo de información tiene un impacto positivo en el ahorro previsional voluntario en

personas de edad media (entre 40 a 50 años) y en la postergación de la edad de pensión.

- Temas coyunturales relevantes en cada sistema.

b) Mensajes

- Preocuparse con tiempo del ahorro previsional tiene enormes ventajas.
- Ser activo en la toma de decisiones.
- Utilizar las herramientas disponibles para mejorar la pensión y disminuir los riesgos de no lograr los objetivos.

3. Metodología, tipo de campañas realizadas y segmentos a los cuales se han dirigido

a) Medios y recursos utilizados

- Contactos personalizados: cartas, llamados telefónicos, SMS, correos electrónicos.
- TV, radio, diarios.
- Uso de medios especializados en el área financiera.
- Comunicados y conferencias de prensa.
- Seminarios, conferencias, desayunos.
- Series educativas en los diarios.
- Publicación de documentos en conjunto con instituciones financieras y educacionales.
- Entrevistas.
- Folletos.
- CD interactivos.
- Medios de internet son cada vez más populares: páginas web, chats, facebook, twitter, etc.
- Visitas a empresas.
- Participación de actores sociales con buena y amplia imagen pública.

b) Segmentos objetivo

- Afiliados en general.
- Trabajadores informales, con sueldos bajos y periodos frecuentes de cesantía.
- Generación joven, incluyendo escolares y universitarios, a quienes se debería llegar a través de medios apropiados (cines, centros comerciales, internet).
- Prensa.
- Sindicatos.
- Asistentes sociales.
- Profesores.
- Encargados de recursos humanos de empresas.
- Políticos.
- Líderes de opinión.

c) Otros

- Mayor parte de las actividades de información están hechas internamente, ya sea por las asociaciones de fondos de pensión o con la ayuda de los departamentos de marketing de las administradoras de fondos de pensiones.
- Colaboración con entidades supervisoras y instituciones de defensa del consumidor.

4. Dificultades encontradas en las campañas

- Bajo conocimiento inicial del sistema de pensiones por parte de los afiliados, y escasa capacidad para procesar la información.
- Afiliados creen saber mucho más de lo que en realidad saben.
- Poco interés en el tema previsional.
- Producto intangible y de largo plazo.
- Ideologización del sistema previsional y populismo de ciertos actores políticos con intereses de corto plazo, que se contraponen al horizonte de largo plazo del sistema previsional
- Dispersión de los afiliados.
- Asimetría en la información de afiliados y administradoras.