

## PROCEDIMIENTO PARA EL USO DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS A TRAVÉS DE LAS SUCURSALES VIRTUALES

### SECCIÓN I

#### OBJETO Y RESPONSABILIDAD

**Artículo 1. (Actualización de datos en línea) I.** Se instruye a la AFP poner a disposición de los Asegurados a través de sus respectivas sucursales virtuales (Sitios Web) o aplicaciones virtuales, algún mecanismo a través del cual el Asegurado, haciendo uso de su nombre de usuario y contraseña (PIN), pueda actualizar sus datos de contacto como ser:

- a. Direcciones
- b. Teléfonos
- c. Números de fax
- d. Correos electrónicos
- e. Ciudad de contacto

II. Dichas actualizaciones de información no requieren ser respaldadas con documentación física, quedando como válidas las acciones que el Asegurado efectúe a través de los aplicativos en línea a los que accede utilizando sus correspondientes credenciales de seguridad.

III. Previa aceptación y aplicación de las actualizaciones por parte del usuario, los aplicativos en línea deben desplegar el siguiente texto:

*“Afirmo que los datos declarados son correctos y completos y que se han confeccionado sin omitir ni falsear dato alguno que deba contener, siendo fiel expresión de la verdad.”*

**Artículo 2. (Notificaciones en línea) I.** La AFP debe desarrollar mecanismos tecnológicos que le permitan sistematizar los procesos de notificación de Excesos, Rezagos y Recaudación No Aclarada a los Empleadores y Asegurados que hacen uso recurrente de la sucursal virtual de la AFP, mecanismo que debe permitir:

- a. El envío de notificaciones a los correos electrónicos registrados por los Empleadores y Asegurados.
- b. Mantener en la sucursal virtual de cada Asegurado o Empleador, un buzón de correspondencia donde se mantenga un histórico de las notificaciones remitidas a sus respectivos correos electrónicos.

II. La AFP podrá efectuar el envío de mensajes SMS a los números de teléfono celular registrados, indicando que tienen una nueva notificación de parte de la AFP en sus correos electrónicos o Buzón de correspondencia en la sucursal virtual.

III. La AFP podrá incluir una casilla específica para el correo electrónico en los Formularios de Pago de Contribuciones de Consultores e Independientes.

IV. No se requerirá remitir una nota de notificación (nota de gestión) a los Empleadores o Asegurados, que fueron notificados mediante correo electrónico o sucursal virtual, siempre que exista una constancia de entrega o lectura de dicha notificación.

**Artículo 3. (Entrega masiva de Estados de Ahorro Previsional - EAP) I.** Las AFP podrán omitir la impresión masiva semestral del Estado de Ahorro Previsional - EAP, a los Asegurados que obtuvieron su EAP en línea (por las herramientas electrónicas, vía WEB y dispositivo móvil) o físico (por las Plataformas de Atención), en los últimos seis (6) meses previa a la emisión masiva semestral de EAP físicos.

II. Las AFP deberán proporcionar el Estado de Ahorro Previsional Histórico - EAPH físico, a solicitud del Asegurado en el momento que así lo requiera.

**Artículo 4. (Seguridad y control) I.** Las AFP deben contar con mecanismos de control (registros de auditoría, logs, etc.), que permitan verificar y validar la constancia de entrega de los Estados de Ahorro Previsional Histórico - EAPH, consultados y obtenidos por los Asegurados vía WEB, Vía Móvil, Plataformas Virtuales y las Plataformas de Atención.

II. La información señalada deberá ser enviada a esta Autoridad en las siguientes fechas:

- El primer reporte, debe ser generado del 01 de mayo de 2016 al 30 de junio de 2018, y remitido hasta el 31 de julio de 2018.
- El segundo reporte, debe ser generado del 01 de julio de 2018 al 31 de diciembre de 2018, y remitido hasta el 30 de enero de 2019.

Los reportes correspondientes a la gestión 2019 y subsiguientes, deben ser remitidos a la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS, semestralmente, conforme a los criterios señalados en el parágrafo precedentemente.

III. Los mecanismos de control propuestos por la AFP, deben ser remitidos a la APS para su evaluación y no objeción.