

PROCEDIMIENTO PARA EL USO 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 párrafo precedentemente.

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