

Subdirección Servicios al Clientes

ORD. N° 65733/2021

ANT.: 1.- Oficio N° 68914 del 11-12-2020 de la Cámara de Diputados.
2.- Oficio Ord N° 25575 del 17-12-2020 de la Super Intendencia de Pensiones

MAT.: Solicita informe por el cobro de administración de la tarjeta prepago Los Héroes.

SANTIAGO, 05 de Enero de 2021.

**DE : DIRECTOR NACIONAL
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL**

**A : LUIS ROJAS GALLARDO
PROSECRETARIO DE LA CAMARA DE DIPUTADOS**

En atención a oficio señalado en antecedentes 1., sobre solicitud de informe por cobro de administración de la tarjeta prepago Los Héroes, puedo informar que, con fecha 30 de enero de 2020, el Director General de la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró que el brote de Covid-19 constituía una Emergencia de Salud Pública de Importancia Internacional (ESPII), de conformidad a lo dispuesto en el artículo 12 del Reglamento Sanitario Internacional, aprobado en nuestro país por el decreto supremo N°230, de 2008, del Ministerio de Relaciones Exteriores. Posteriormente, el 11 de marzo de 2020 la OMS concluyó que el Covid-19 puede considerarse como una pandemia.

Debido a lo anterior, la autoridad sanitaria dispuso “Las Recomendaciones de Actuación en los Lugares de Trabajo en el Contexto COVID-19”, contenidas en el Ord. N°1086, de 7 de abril de 2020, del Ministerio de Salud”.

En la misma línea, es necesario reseñar que, mediante Decreto N°104, de 18 de marzo de 2020, prorrogado por el Decreto N°269, de 16 de junio de 2020, ambos del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, se declaró Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe por Calamidad Pública, en todo el territorio nacional.

Como consecuencia de la contingencia sanitaria, a fines de marzo de 2020, y considerando que un número importante de beneficiarios se encontraba en cuarentena, dentro de los grupos de riesgo señalados por la autoridad sanitaria, se migraron aproximadamente 570 mil registros que se pagaban presencialmente en las sucursales de CCAF los Héroes y del Banco del Estado de Chile a pago mediante abono electrónico, en la cuenta Rut del citado banco. La determinación del universo máximo de migración de pago presencial a la cuenta Rut obedeció al análisis del potencial suministrado por la entidad bancaria, respecto de quienes podían ser migrados a la cuenta Rut del Banco del Estado de Chile. Esta medida fue ampliamente difundida en abril de este año y abarcó aproximadamente un 41% de los pagos que se hacían en las sucursales antes de la contingencia sanitaria.

Todo lo señalado, determinó la implementación de diversas medidas que contribuyeran a apoyar la contingencia nacional y el debido resguardo de los beneficiarios. En este marco, para el grupo de personas que no pudo ser migrado a Banco Estado y con el objeto de tomar las medidas necesarias para el cuidado de su salud, se solicitó a Caja Los Héroes disponer de un canal electrónico de pago como contingencia adicional al pago por caja en Sucursales, de modo que las personas también pudieran acceder a su pago a través de un sistema de pago electrónico, que debía ser sin costo para el afiliado y provisto por Caja Los Héroes, permitiendo de esta forma que, en todo momento, los beneficiarios además de poder obtener su pago por caja como era habitual, tuvieran la opción de acceder a su pago a través de una tarjeta prepago que les permitiera hacer compras en comercios, usar cajeros automáticos entre otras transacciones, y así no arriesgar su salud.

La gratuidad de la tarjeta de prepago es una de las medidas excepcionales generadas en la contingencia sanitaria, con el fin de evitar la concurrencia de las personas a las sucursales. Esta medida en particular fue ofrecida por la CCAF Los Héroes inicialmente hasta el 31 de julio de 2020 a aquellas personas bajo el contrato presencial suscrito con esa entidad, que prefirieran un medio de pago electrónico y que no habían sido migradas masivamente en el proceso anterior.

Dada la incertidumbre en las prórrogas sucesivas de los estados de excepción, y cuyos anuncios posteriores no han coincidido necesariamente con la planificación de los procesos de pago en régimen de pensiones, ni menos con aquellos extraordinarios, como son, por ejemplo, los de normalizar estas medidas de excepción, este instituto en coordinación con la CCAF Los Héroes inició campañas durante el mes de septiembre con el objeto de contactar a todas las personas poseedoras de esta tarjeta de prepago, de manera de proceder según las la decisión tomada por cada afiliado. En este proceso, Caja Los Héroes realizó una consulta donde cada beneficiario podría optar voluntariamente en permanecer obteniendo su pago exclusivamente por caja en Sucursales o continuar recibiendo su pago a través de la tarjeta prepago la cual a contar de octubre tendría un costo de mantención mensual de aproximadamente \$1.300 cuando se abonara el beneficio. Esta situación era informada en cada llamada, la que se encuentra grabada como respaldo de la decisión tomada por el beneficiario IPS. Asimismo, el cierre de la tarjeta de prepago puede ser efectuado por el beneficiario en cualquier momento y sin costo para ellos.

Dicha normalización ha ido ocurriendo de manera paulatina, dada la complejidad para contactar a todas las personas y por las prórrogas en los estados de alerta sanitaria decretados por la autoridad. Aquellas personas que han optado voluntariamente por la tarjeta de prepago, bajo las condiciones ofrecidas por la CCAF Los Héroes, son traspasadas al servicio de abono electrónico que este Instituto mantiene con Banco Estado, Institución que ha continuado realizando los abonos a la tarjeta de prepago de Los Héroes, así como como lo hace con su propia cuenta Rut o la cuenta de cualquier otra entidad financiera que tenga contratado un beneficiario o pensionado.

Adicionalmente, es importante señalar que el uso de la tarjeta de prepago como alternativa al pago presencial ha sido autorizado hasta marzo de 2021 por la Superintendencia de Pensiones, según consta en su oficio ordinario N°25575, de 17 de diciembre de 2020, el cual se adjunta.

Sin otro particular, saluda atentamente,

Patricio
Alejandro
Coronado
Rojo

Firmado
digitalmente por
Patricio Alejandro
Coronado Rojo
Fecha: 2021.01.05
12:10:15 -03'00'

**DIRECTOR NACIONAL
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL**

ADJUNTA:

- Oficio Ordinario N°25575, de 17 de diciembre de 2020, de la Superintendencia de Pensiones.

DISTRIBUCIÓN:

- Subdirección Servicios al Cliente.
- División Canales de Atención.

JJCH/MDO



OFICIO ORDINARIO N° 25575

Santiago, 17 de Diciembre de 2020

MATERIA

Responde sobre utilización de tarjeta prepago Caja de Compensación Los Héroes

IDENTIFICACIÓN INTERNA: **OF-PYS-20-2137**

DESTINOS

Instituto de Previsión Social

TEMA: Consulta Operacional Beneficios del Estado (IPS) (cod:305)

OSVALDO MACÍAS MUÑOZ
SUPERINTENDENTE DE PENSIONES



700934720

Verifique documento en <https://www.spensiones.cl/apps/certificados/vOficio.php>

OFICIO ORDINARIO

ANT.: Correo Electrónico ingresado en la Superintendencia de Pensiones con fecha 16.12.2020. SP 38527.

MAT.: Emite pronunciamiento sobre uso de tarjeta de prepago de Caja Compensación Los Héroes.

DE: SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

A: SEÑOR DIRECTOR INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL

1. Se ha recibido de parte del Instituto de Previsión Social una solicitud de pronunciamiento para extender la utilización de la Tarjeta de Prepago de la Caja de Compensación Los Héroes, la cual permite a los usuarios del IPS recibir el pago de sus beneficios y pensiones de manera electrónica.
2. Al respecto esta Superintendencia, considerado que dicho producto representa una alternativa al pago presencial que facilita el proceso de pago de las pensiones y otros beneficios y el contexto de pandemia existente, no tiene reparos para que se continúe con su utilización, en medida que ello sea una opción elegida por el pensionado o beneficiario.
3. Sin perjuicio de lo anterior, cabe precisar que es responsabilidad de ese Instituto identificar, evaluar y gestionar los riesgos de dicho medio de pago.
4. Finalmente, en un plazo de 7 días hábiles contados desde el día hábil siguiente a la fecha de notificación del presente Oficio, deberá enviar un informe a esta Superintendencia en relación a los siguientes aspectos:
 - a) Análisis y evaluación de los protocolos de apertura que la Caja de Compensación Los Héroes tiene implementados para dicha tarjeta.
 - b) Costos asociados a la tarjeta asumidos por los usuarios, costos de apertura, comisión por mantención, de consulta de saldo, etc.
 - c) Información a los usuarios respecto de las características del medio de pago, como solicitarla, el debido cuidado de las claves y medidas para evitar su uso indebido o fraude.

Saluda atentamente a usted,

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

JM/ECA/FDV.

Distribución:

- Sr. Director IPS.
- Fiscalía
- Intendencia de Fiscalización
- División Desarrollo Normativo
- División Prestaciones y Seguros