OFORD.:	Nº30001
Antecedentes.:	1) Oficio N° 852, de 4 de mayo de 2021, de la Comisión de Economía, Fomento, MIPYME, Protección de los Consumidores y Turismo de la Cámara de Diputados. 2) Oficio Circular N°1208, de 30 de abril de 2021, de la Comisión para el Mercado Financiero dirigido a las compañías de seguro de vida que comercializan rentas vitalicias. 3) Oficio Ordinario N°29602, de 5 de mayo de 2021, de la Comisión para el Mercado Financiero, por el que se respondió el Oficio N°1 anterior. 4) Oficio N° 853, de 6 de mayo de 2021, de la Comisión de Economía, Fomento, MIPYME, Protección de los Consumidores y Turismo de la Cámara de Diputados.
Materia.:	Responde
SGD.:	Nº2021050177374
	Santiago, 06 de Mayo de 2021

De: Comisión para el Mercado Financiero

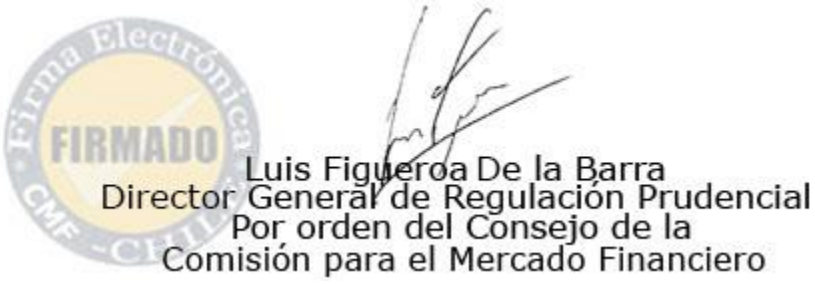
A: SEÑOR Presidente de la Comisión de Economía, Fomento, MIPYME, Protección de los Consumidores y Turismo de la Cámara de Diputadas y Diputados
Jaime Naranjo Ortiz

Se ha recibido el oficio del N°4 de los antecedentes, complementando el Oficio N°1 de los antecedentes, por el cual se solicita a esta Comisión que remita a la brevedad "*copia del oficio o de las instrucciones que esa entidad envió a las compañías de seguros con ocasión del anticipo de las rentas vitalicias, en el contexto de la ley de reforma constitucional N°21.330.*"

Al respecto, conforme lo solicitado, y complementando nuestro Oficio del N°3 de los antecedentes, adjunto al presente encontrará copia del Oficio Circular N°1208, de 30 de abril de 2021, por el que la Comisión para el Mercado Financiero impartió instrucciones a las compañías de seguros de vida que mantienen reservas técnicas de rentas vitalicias, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley N°21.330.

JAG wf 1434809

Saluda atentamente a Usted.



Con Copia

1. Abogado Secretario de la Comisión de Economía, Fomento, MIPYME, Protección de los Consumidores y Turismo de la Cámara de Diputadas y Diputados
   : Alvaro Halabu Diuana

Archivo anexo

- bef80f0f7dea89dc30c4b0544b1cd7f2 : ofc_1208_2021.pdf

Oficio electrónico, puede revisarlo en http://www.cmfchile.cl/validar_oficio/
Folio: 2021300011436143pqgVRuxUBKsjNUIzhQIudKDsTCZMIn

REF.: Imparte instrucciones a las compañías de seguros de vida que mantienen reservas técnicas de rentas vitalicias.

OFICIO CIRCULAR N°1208

30 de abril de 2021

Como es de su conocimiento, con fecha 28 de abril de 2021, se publicó en el Diario Oficial, la Ley N°21.330, que modifica la Carta Fundamental para establecer y regular un mecanismo excepcional de anticipo del pago de rentas vitalicias, en adelante la "Ley", que señala ***"a partir de la publicación en el Diario Oficial de esta reforma y hasta los 365 días siguientes, los pensionados o sus beneficiarios por renta vitalicia podrán, por una sola vez y de forma voluntaria, adelantar el pago de sus rentas vitalicias hasta por un monto equivalente al diez por ciento del valor correspondiente a la reserva técnica que mantenga el pensionado en la respectiva compañía de seguros para cubrir el pago de sus pensiones, con un tope máximo de ciento cincuenta unidades de fomento"***.

Además, señala la Ley, que "***el pago de los fondos solicitados se efectuará al pensionado o sus beneficiarios en un plazo máximo de treinta días corridos, contados desde la recepción de la solicitud"*** y que ***"Los fondos retirados se considerarán extraordinariamente intangibles para todo efecto legal, y no serán objeto de retención, descuento, compensación legal o contractual, embargo o cualquier forma de afectación judicial o administrativa, ni podrá rebajarse del monto ya decretado de la compensación económica en el juicio de divorcio, sin perjuicio del derecho de subrogación legal del alimentario o su representante y de la retención, suspensión y embargabilidad por deudas originadas por obligaciones alimentarias de conformidad a lo previsto en la ley N° 21.254"***.

La solicitud de anticipo deberá ser presentada por el pensionado ante la Compañía de Seguro con la que tenga contratada la renta vitalicia, preferentemente por canales digitales, debiendo las Compañías adoptar medidas para resguardar las condiciones sanitarias en el caso de solicitudes presenciales.

La nueva Ley señala que les "***serán aplicables a las solicitudes de anticipos que efectúen los pensionados o sus beneficiarios por rentas vitalicias, las reglas relativas a la intangibilidad y naturaleza de estos recursos, la tramitación de la solicitud, el pago de pensiones de alimentos***

impagas y la información a las autoridades correspondientes, incluida la Comisión para el Mercado Financiero, facultando a la Comisión para el Mercado Financiero para dictar las instrucciones necesarias para su aplicación".

Las siguientes instrucciones son de carácter mínimo, lo que no obsta que las compañías desarrollen sistemas que permitan mejorar la interacción con los asegurados, manteniendo estrictas medidas de seguridad.

I. Implementación del adelanto del pago de renta vitalicias

1. Difusión y servicio

Mediante sus diferentes canales de atención y comunicación (sitio web, correo electrónico, *call center* y otros), las Compañías deberán informar a los asegurados el alcance de la nueva ley, la forma en la cual se puede solicitar el anticipo del pago de sus rentas vitalicias, y el efecto que dicho adelanto tendrá sobre el monto de su pensión futura; así como resolver las consultas de sus pensionados.

Considerando el alto número de consultas y requerimientos que potencialmente enfrentarán las Compañías, éstas deberán tomar las medidas necesarias para:

a) Capacitar al personal encargado de la atención del público, respecto del contenido de la nueva ley, así como la forma y el plazo de pago y en general, sobre la operatoria para acceder al anticipo.

b) Procurar el más alto estándar de disponibilidad de su Sitio Web (*Uptime*) y la estabilidad de sus servicios en ese canal, reforzándolos para evitar su saturación.

c) Optimizar la atención en sus sucursales. En este sentido, las Compañías deberán tener en funcionamiento medios de atención presenciales en concordancia con las medidas sanitarias vigentes.

   Dependiendo de la demanda de los canales presenciales, deberán evaluar medidas que les permitan descongestionar sus sucursales y atender adecuadamente a los pensionados.

   Las Compañías, actuando en conjunto, podrán implementar locales de atención presencial en distintos lugares del país, con el objetivo de facilitar a los asegurados el trámite de anticipo de rentas vitalicias, adoptando las medidas requeridas por las autoridades sanitarias y de seguridad pública.

d) Reforzar sus canales de atención. Con el objeto exclusivo de proporcionar atención a sus asegurados por motivo del anticipo a que se refiere la nueva ley, las Compañías podrán contratar servicios telefónicos, apoyos externos, personal para responder consultas web y para la atención de sucursales. En este sentido, se deberán tomar todas las medidas de seguridad que garanticen la confidencialidad de la información a que tengan acceso.

   Así también, las Compañías pueden implementar en forma conjunta sitios web comunes, con el objetivo de facilitar a los asegurados la solicitud de anticipo de rentas vitalicias resguardando la seguridad de la información.

   Por otra parte, se autoriza a las Aseguradoras para informar a los pensionados y beneficiarios que la solicitud de anticipo durante los primeros 10 días hábiles contados desde el lunes 3 de mayo de 2021, se deberá efectuar de manera remota. Lo anterior, sin perjuicio que se deberán recibir las solicitudes que se presenten de manera presencial a partir de dicha fecha.

e) Implementar en todos sus canales de atención, presenciales y remotos, metodologías para la administración eficiente de filas de espera.

f) Ejecutar todas las acciones tendientes a optimizar el servicio a sus asegurados, de manera tal que estos puedan tramitar sus solicitudes y efectuar sus consultas y reclamos, preferentemente a través de sus canales remotos.

Asimismo, deberán efectuar campañas de información a través de medios de comunicación masivos donde deberán abordar el procedimiento para el anticipo y el pago del mismo, enfatizando que los pensionados privilegien los canales remotos para realizar la solicitud, informando que el anticipo de rentas vitalicias se puede efectuar durante los 365 días siguientes a la publicación de la nueva Ley en el Diario Oficial. Estas campañas podrán realizarse conjuntamente entre todas las compañías, un grupo de ellas o a través de su Asociación Gremial.

Por otra parte, a contar de la fecha del presente Oficio y dentro de los siguientes 10 días, las Aseguradoras deberán enviar información a los pensionados y beneficiarios, preferentemente por medios electrónicos, sobre el procedimiento de solicitud del anticipo.

Adicionalmente, deberá informarse a los pensionados que en el sitio web que implementen las Aseguradoras podrán acceder a información acerca del impacto, en términos generales, del anticipo en su pensión.

2. Derecho a anticipo

De acuerdo a lo establecido en la Ley, "*los pensionados o sus beneficiarios por renta vitalicia podrán, por una sola vez y de forma voluntaria, adelantar el pago de sus rentas vitalicias hasta por un monto equivalente al diez por ciento del valor correspondiente a la reserva técnica que mantenga el pensionado en la respectiva compañía de seguros para cubrir el pago de sus pensiones, con un tope máximo de ciento cincuenta unidades de fomento*". Por lo tanto, quien puede solicitar un anticipo es el pensionado (sea de renta vitalicia inmediata o diferida) o sus beneficiarios que tienen derecho a una renta vitalicia, considerando para tal efecto, la reserva técnica calculada para ese pensionado o beneficiario.

Se precisa para estos efectos que por beneficiarios se entenderán aquellos que ya han accedido al pago de la renta vitalicia.

En caso de poseer más de una pensión, el anticipo se deberá tramitar en forma separada para cada una de ellas.

3. Implementación de aplicación para el anticipo de rentas vitalicias

A más tardar el día lunes 3 de mayo, a las 9:00 a.m., las Aseguradoras deberán tener habilitado en la página principal o de inicio de su sitio web público un acceso que conduzca directamente a una aplicación informática para el ingreso de la solicitud del anticipo. El acceso directo señalado anteriormente podrá ser desarrollado de manera individual por cada Compañía o podrá ser compartido entre todas ellas.

El sitio deberá contener al menos lo siguiente:

a) El texto de la nueva Ley.
b) Un amplio set de preguntas y respuestas asociadas a la solicitud y pago del anticipo, en un lenguaje claro que facilite su comprensión.
c) El formulario o aplicación que permita el ingreso de la información necesaria para tramitar la solicitud de acuerdo con el numero 4 siguiente.

4. Solicitud de anticipo

El proceso de solicitud de anticipo deberá contemplar los siguientes elementos y características:

- El formato de la solicitud deberá requerir al menos la siguiente información: nombre completo, número de cédula de identidad y su serie o número de documento, domicilio completo, teléfono y correo electrónico, además de las respectivas instrucciones de llenado.

- En la misma solicitud se deberá informar que el anticipo se pagará por la misma vía que regularmente se paga la pensión.

- El primer dato a requerir para el llenado de la solicitud, debe ser el número de cédula de identidad del pensionado, con el cual la Aseguradora deberá verificar la calidad de asegurado a la Compañía, no permitiendo continuar el trámite de no validarse correctamente dicha calidad.

- Deberá consultarse al asegurado si es deudor de pensión de alimentos, con opción de responder sí o no. La respuesta a esta consulta es obligatoria y el sistema deberá requerir al solicitante ratificar su respuesta.

- Atendido lo dispuesto en el artículo 38 bis de la Constitución Política de la República, la aplicación deberá contemplarse una consulta mediante la cual el solicitante declare si es o no autoridad pública de las señaladas en dicha norma.

- En el caso de beneficiarios que solicitan el anticipo de fondos, se deberá consultar el RUT del apoderado que se encuentre cobrando la pensión de sobrevivencia, en el caso que el beneficiario respecto del cual se solicita el anticipo sea menor de 18 años.

- Por otra parte, en el caso de solicitantes con cédula de identidad bloqueada o vencida más allá del plazo establecido por los Decretos Supremos N° 32 y N° 34, de 2020, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, o de aquellos que los modifiquen o reemplacen, las Aseguradoras deberán implementar mecanismos de autenticación que permitan verificar la identidad del solicitante.

- Las Compañías deberán extremar las medidas de control de validación de las solicitudes que se ingresen, de tal forma de mitigar la ocurrencia de fraudes.

- La solicitud debe requerir una doble digitación de la serie o número de documento de la cédula de identidad, dirección de correo electrónico, número de teléfono. En el caso de la serie o número de documento de la cédula de identidad sólo se debe permitir el ingreso de letras mayúsculas. Deberá validar asimismo que los campos de correo electrónico y teléfono cumplan con la estructura de éstos.

- La Aseguradora deberá notificar al pensionado que ha recibido la solicitud de anticipo, enviando la notificación al correo electrónico y celular que estén registrados previamente en la base de datos, además de los informados en la respectiva solicitud. También, deberá implementar mecanismos de monitoreo de cambios de datos de contacto en las bases de datos, que le permita contar con sistemas de alerta temprana de fraudes.

- Las solicitudes presenciales, incluyendo aquellas por mandato, se sujetarán a las mismas validaciones que aquéllas presentadas a través del sitio web de las Aseguradoras.

5. Información al Solicitante

En un plazo máximo de cuatro días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, las Aseguradoras deberán validarla y comunicar a los pensionados, subrogantes o beneficiarios, si la solicitud fue aceptada o ésta se rechazó, indicando en este último caso, con detalle, las razones de ello, evitando mensajes generales que no permitan al solicitante conocer con exactitud la información a corregir. En la comunicación informando el rechazo se deberá indicar que se deberá realizar una nueva solicitud y que, consecuentemente, el plazo para el pago del anticipo se contará desde la fecha de la nueva solicitud.

Las Aseguradoras deberán remitir a los pensionados y beneficiarios, en su caso, una comunicación al correo electrónico o celular que posea la Compañía, que estén registrados previamente en la base de datos, además del correo electrónico o celular registrado en la respectiva solicitud. En caso de solicitudes que la Aseguradora pueda calificar de mayor riesgo, deberá adoptar medidas adicionales de validación de la solicitud y de la identidad del solicitante. Al respecto, en la señalada comunicación se deberá informar el monto del anticipo a solicitar, expresado en UF y pesos, señalando que el valor en pesos es referencial a la fecha de la comunicación y podría sufrir variaciones de acuerdo a las fluctuaciones que experimente el valor de la UF.

Para facilitar la decisión de confirmación, esta comunicación deberá contener información individualizada donde se señale las opciones de porcentajes de anticipo y la pensión resultante producto de éstos, según la tabla adjunta:

Monto pensión actual		Porcentaje de anticipo	Monto a Retirar		Pensión después del anticipo	
UF	$		UF	$	UF	$
		10%				
		9%				
		8%				
		7%				
		6%				
		5%				
		4%				
		3%				
		2%				
		1%				

Se deberán presentar además el siguiente mensaje: "*Su anticipo se imputará al monto mensual de sus rentas vitalicias futuras, de modo que sus pensiones futuras se verán reducidas, al rebajarse proporcionalmente de ellas, el monto anticipado*."

Adicionalmente, el asegurado deberá ser informado sobre la modalidad de pago y sobre el plazo que establece la ley para que dicho pago se materialice.

Por último, la Compañía le deberá indicar claramente al asegurado, la forma y el plazo límite para confirmar el anticipo solicitado, el cual no podrá ser inferior a 10 días corridos desde que recibe la presente comunicación. Si el solicitante, no envía la confirmación dentro del plazo señalado, deberá ingresar una nueva solicitud conforme a lo establecido en el numeral 4 del presente instructivo.

6. Confirmación del anticipo

Una vez proporcionada la información del punto 5 anterior, el sistema deberá permitir al solicitante, seleccionar el porcentaje (1 a 10% sin decimales) que desea adelantar de su pensión. De seleccionarse un anticipo inferior al máximo permitido, deberá desplegarse una nota que indique que el pensionado o beneficiario, no podrá efectuar en el futuro un nuevo anticipo por el porcentaje remanente, además de requerirle ratificar que está seguro que desea retirar un monto menor que el máximo permitido por la ley.

La aplicación deberá entregar un comprobante al pensionado donde conste al menos la fecha de la confirmación, la opción seleccionada por anticipo total o parcial y en este último caso, el porcentaje solicitado respecto del máximo permitido y un número de identificación de la solicitud. Así también, la Aseguradora deberá comunicar al solicitante el medio y la fecha en que se cursará el pago. En esta misma comunicación, la compañía le indicará al asegurado, que, pagado el anticipo, se entiende aceptado el endoso de la póliza, en los términos del anticipo.

Las Compañías deberán informar a las instituciones pagadoras el número de cuenta para la generación del mecanismo de intangibilidad que establece la Ley. En el caso que el pago se efectúe en el mismo día del pago regular de la pensión, se deberá especificar claramente la parte del pago que corresponde al anticipo del 10%.

7. Solicitudes presenciales

Los asegurados también podrán requerir el anticipo de fondos de manera presencial, previa presentación de su cédula de identidad.

Las Aseguradoras podrán establecer un criterio para la atención de los pensionados por día (edad, número de RUT, letra del nombre, etc.), que permita cumplir las medidas y recomendaciones

sanitarias vigentes en las sucursales. Dicho criterio deberá ser comunicado en forma anticipada a los pensionados directamente y a través del sitio web de la compañía.

8. Pensiones de alimentos

Las retenciones judiciales por pago de deudas alimenticias y las solicitudes de anticipo con subrogación del asegurado decretado en un juicio de alimentos, se regirán por lo dispuesto en la Ley como asimismo en las resoluciones emanadas del Poder Judicial, conforme sus potestades establecidas en la Constitución Política de la República.

En todo caso, las deudas originadas por obligaciones alimentarias deberán pagarse por la Compañía, a quien haya dispuesto el tribunal respectivo y por los medios que este haya ordenado (ya sea transferencias electrónicas, retención, vale vista, cheque, etc.), para lo cual deberá recabar los antecedentes que sean pertinentes.

9. Solicitudes de anticipo por mandato

La solicitud de anticipo de recursos podrá realizarse también a través de mandatario.

Para tal efecto, los asegurados deberán otorgar los mandatos mediante escritura pública o instrumento privado firmado en presencia de notario público, u Oficial del Registro Civil en los lugares donde no hubiese Notaría. Asimismo, se autorizan mandatos con firma electrónica avanzada, de acuerdo a la ley N° 19.799, con los debidos resguardos para evitar la ocurrencia de fraudes.

El mandato deberá indicar, además de las menciones propias de este tipo de instrumentos, el nombre de la compañía pagadora de la renta vitalicia, la declaración del mandante que conoce que su anticipo "*se imputará al monto mensual de sus rentas vitalicias futuras* ", de modo que sus pensiones futuras, se verán reducidas, al rebajarse proporcionalmente de ellas, el monto anticipado.

La solicitud de anticipo a través de mandatario, no altera la forma de pago indicada en estas instrucciones, de modo que el pago deberá realizarse en la misma forma que regularmente se pagan las pensiones, acorde a las instrucciones del número 4 anterior.

En todo caso, la forma en que se realizará el trámite a través de mandatario deberá ser definida por cada Compañía en función de los riesgos que puedan estar involucrados en este proceso.

10. Solicitudes por servicio telefónico (call center)

Las Compañías podrán implementar procedimientos para la recepción de solicitudes de anticipo a través de servicio telefónico, las que se sujetarán a las mismas instrucciones que las solicitudes efectuadas a partir del sitio web, en particular, lo relativo a la información a proporcionar al

solicitante para una adecuada comprensión de este proceso y de las variables fundamentales para su solicitud de anticipo.

En este caso, las atenciones deberán ser grabadas, informando de ello al pensionado o beneficiario y estar disponibles para la fiscalización de esta Comisión.

Las Compañías deberán implementar todas las medidas de validación que sean pertinentes para acreditar la identidad del solicitante.

11. Corrección de errores en las solicitudes presentadas

El sistema deberá contemplar mecanismos para corregir, retirar y presentar nuevamente solicitudes de anticipo, en tanto no se haya cursado el pago.

En el caso de rechazos de solicitudes de anticipo derivadas de validaciones efectuadas con o por las instituciones financieras, se deberá comunicar clara, detallada y oportunamente la información a los pensionados y beneficiarios sobre el impedimento, ya sea vía correo electrónico, teléfono u otro, con el objeto que aquellos puedan efectuar las correcciones pertinentes o soliciten un medio de pago alternativo.

12. Pago del anticipo

La nueva ley establece la entrega de los fondos solicitados en un solo pago dentro de treinta días corridos desde la fecha de la solicitud.

Para los efectos de asegurar un ordenado y continuo pago de las solicitudes de anticipo, las Compañías deberán planificar adecuadamente sus fechas de pago, efectuando las necesarias coordinaciones con los bancos y otras instituciones pagadoras, cuando corresponda, evitando en la medida de lo posible, concentración de altos montos de pagos en un día o en unos pocos días. Así también, las compañías deberán evaluar las distintas fuentes de financiamiento que tienen a su disposición para generar la liquidez necesaria con el objetivo de cumplir con las solicitudes de anticipo de los pensionados, asociadas a esta Ley.

El hecho de mantener los canales de pago regulares que utilizan los pensionados para este proceso, evidentemente no obsta para que las Compañías tramiten expeditamente las solitudes de cambio de modalidad de pago que pudieran facilitar el proceso de pago del anticipo de pensiones.

Si la Aseguradora toma conocimiento del fallecimiento de un pensionado o beneficiario, encontrándose a esa fecha pendiente el pago del anticipo, deberá suspender el pago.

Por otra parte, en aquellos casos donde el solicitante haya declarado que es deudor de pensiones alimenticias en el formulario de solicitud, las Aseguradoras no podrán efectuar el pago del anticipo

solicitado. La Aseguradora sólo podrá efectuar el pago si el pensionado o beneficiario rectifica que no es deudor de alimentos mediante la suscripción de una declaración jurada y aquella no ha recibido una notificación del poder judicial señalando la existencia de una deuda de alimentos.

En todo caso, las deudas originadas por obligaciones alimentarias deberán pagarse por la compañía, a quien haya dispuesto el tribunal respectivo y por los medios que este haya ordenado (ya sea transferencias electrónicas, retención, vale vista, cheque, etc.), para lo cual, deberán recabar los antecedentes que sean pertinentes.

13. Retractación de la solicitud

El derecho a anticipo es renunciable. Considerando lo anterior, aquellos pensionados que hayan presentado una solicitud de anticipo de rentas vitalicias podrán retractarse de su solicitud, lo cual deberán comunicarlo a la Aseguradora a más tardar el día anterior a la fecha de pago del monto solicitado retirar.

El procedimiento establecido por las Aseguradoras para la retractación de la solicitud, debe ser expedito y asegurar que quien efectúa el retracto sea efectivamente el pensionado, beneficiario o el mandatario que presentó la solicitud. Acreditado lo anterior, las Aseguradoras deberán anular la solicitud de anticipo, sin más trámite. Además, la opción de retracto de la solicitud debe estar disponible a través de los mismos canales por los cuales se están recibiendo solicitudes.

Por otra parte, el procedimiento de retracto deberá constar en la sección de preguntas y respuestas, a que se refiere la letra b) del número 3. del presente Oficio. En esta se debe explicar en forma clara y sencilla, cómo el pensionado o beneficiario puede efectuar su derecho a retractación y el plazo que tiene para ello.

Lo anterior no obsta a que el pensionado o beneficiario pueda presentar una nueva solicitud de anticipo, siempre que lo haga dentro del plazo de los 365 días siguientes a la publicación de la Ley en el Diario Oficial.

14. Procedimiento de denuncias

Para aquellos casos de pensionados que, habiendo recibido la comunicación de la recepción de su solicitud de anticipo, o de aceptación y/o rechazo de ella, manifiesten desconocer haber realizado la solicitud de anticipo, las Aseguradoras deberán establecer un procedimiento expedito para recibir y procesar tales denuncias y para proceder a detener el cargo en la respectiva cuenta.

En materia de gestión de reclamos, las Aseguradoras deberán registrar todos los reclamos asociados a los anticipos autorizados en virtud de la nueva ley, cualquiera sea el canal de ingreso, asignándole tickets que permitan a los pensionados y beneficiarios hacer el seguimiento de sus casos.

Adicionalmente, las Aseguradoras deben informar proactivamente a los pensionados y beneficiarios acerca del avance de sus reclamos.

Al mismo tiempo, deberán establecer un canal formal de escalamiento para derivar casos que ingresen a la CMF, designando una contraparte especialmente dedicada en la Aseguradora para atender estos casos.

15. Otras consideraciones

Las Aseguradoras deberán informar a través de sus diferentes canales de atención y comunicación, de forma clara, precisa y destacada, el procedimiento detallado que deberán seguir los pensionados y beneficiarios para efectuar su anticipo desde el extranjero y cómo resolver sus dudas, siendo responsabilidad de la Aseguradora la atención expedita de todos los pensionados y beneficiarios en esta situación. Asimismo, deberán proveer canales de comunicación para que los pensionados residentes en el extranjero puedan contactar con facilidad a la Aseguradora, ya sea vía correo electrónico, teléfono, chat u otro, de modo tal de poder resolver las situaciones que les aquejan. Lo antes indicado, deberá constar en el set de preguntas y respuestas que las Aseguradoras deberán disponer en sus sitios web, de acuerdo a lo señalado en la letra b) del número 3. anterior.

Las Aseguradoras a través de sus distintos canales de atención deberán disponer de información para los pensionados y beneficiarios respecto del estado de su solicitud de anticipo, informando de forma clara y precisa sobre las distintas etapas y situaciones del proceso (recepción de la solicitud, validación, aceptación-rechazo, causas del rechazo, medidas cautelares y pago), así como respecto del estado de los reclamos que puedan presentarse.

Las instrucciones del presente numeral deberán estar operativas a partir del lunes 3 de mayo de 2021.

II. Instrucciones en materia de estimación del monto máximo del anticipo y afectación del monto de pensión y reservas técnicas

1. Estimación del monto máximo del anticipo

Las compañías deberán estimar el monto máximo a retirar por los rentistas considerando la reserva técnica que mantenga con éste.

La reserva a considerar, en consistencia con la Circular N° 2.062, será la reserva técnica base. Esta reserva será la constituida al cierre mensual inmediatamente anterior a la fecha de solicitud del anticipo, a la cual deberán descontarse las pensiones pagadas entre el cierre y la fecha de la solicitud, y sin considerar los flujos asociados a la cuota mortuoria.

En función de los párrafos precedentes, el monto máximo de anticipo por cada rentista estará dado por el 10% de esta reserva, con un tope máximo de UF150.

2. Ajuste de pensión

De acuerdo a la nueva Ley, el anticipo que efectúen los pensionados o sus beneficiarios que opten por solicitarlo, se imputará al monto mensual de sus rentas vitalicias futuras, a prorrata, en forma proporcional y en igual porcentaje que aquel que represente el monto efectivamente retirado. Por lo anterior, el nuevo monto de pensión se estimará aplicando el porcentaje del anticipo solicitado sobre la reserva mantenida por la compañía con el rentista, de acuerdo a lo indicado en el punto anterior, a la pensión vigente definida en la póliza al cierre inmediatamente anterior. De esta manera, si el anticipo es de un 10% de la reserva, indicada en el punto 1, la pensión del solicitante caerá en un 10%.

3. Estimación de reservas técnicas posterior al anticipo

Las compañías, una vez efectuado el anticipo, deberán reestimar las reservas técnicas asociadas a dicha póliza en función del nuevo monto de pensión estimada de acuerdo a lo señalado en el punto 2. anterior, aplicando la normativa vigente establecida para estos efectos y considerando los procesos de reconocimiento gradual de las tablas de mortalidad.

En el caso de aquellas compañías que mantengan un proceso de reconocimiento de las tablas de mortalidad 2006 en función de una cuota fija, la reestimación de ésta se deberá realizar en consideración a las fechas establecidas en la Circular N° 1.857 y sus modificaciones.

III. Estadísticas a transmitir a la Comisión para el Mercado Financiero

Adjunto al presente Oficio se remiten los archivos de solicitudes y pagos de anticipo de rentas vitalicias.

A contar del lunes 3 de mayo, las Compañías de Seguros deberán enviar diariamente a esta Comisión, incluido los días sábados y domingos, un archivo agregado con la cantidad de solicitudes recibidas cada día y las acumuladas a la fecha, con corte a las 17:00 horas del día. La información deberá ser enviada de acuerdo al archivo Excel que se adjunta al presente Oficio, mediante el sistema SEIL habilitado en la página web del Servicio, cada día a más tardar a las 18:00 horas.

Adicionalmente, la información con el detalle asociado a las solicitudes realizadas deberá ser transmitida a esta Comisión, mediante el sistema SEIL habilitado en la página web del Servicio, desde el lunes 10 de mayo próximo. La frecuencia de transmisión será semanal, los días lunes, incluyendo festivos, a más tardar a las 12:00pm con la información al cierre del viernes anterior a las 17:00. Se adjuntan los archivos con el detalle de los campos a reportar y con el formato requerido por la CMF.

Firma Electrónica FIRMADO CMF

JOAQUÍN CORTEZ HUERTA
PRESIDENTE
COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO

JOAQUÍN CORTEZ HUERTA
PRESIDENTE
COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO