

Javier Cascante
Superintendente

SP-A-070

Superintendencia de Pensiones, Despacho del Superintendente, al ser las diecisiete horas del día veintiocho de noviembre del 2005.

RESULTANDO

1. Que el artículo 3 de la *Ley N° 7983, Ley de Protección al Trabajador*, establece que todo patrono, público o privado, aportará a un fondo de capitalización laboral un tres por ciento (3%) calculado sobre el salario mensual del trabajador, durante el tiempo que se mantenga la relación de trabajo y sin límite de años.
2. El inciso c), en relación con el inciso a), del artículo 6 del cuerpo de normas de cita, dispone que el trabajador tendrá derecho a retirar los ahorros laborales acumulados a su favor cuando haya mantenido una relación ininterrumpida de trabajo con el mismo patrono por, al menos, cinco años consecutivos.
3. Por medio del Dictamen de la División Jurídica DJ-033-2004, la Superintendencia de Pensiones resolvió que, en virtud de que el proceso de acumulación no coincidió con la entrada en vigor de la *Ley de Protección al Trabajador*, los cinco años establecidos en el artículo 13, inciso c) de la *Ley N° 7983* deben contabilizarse a partir del inicio del proceso de facturación-recaudación llevado a cabo por el Sistema Centralizado de Recaudación de la Caja Costarricense de Seguro Social, sea, a partir del mes de marzo de 2001.
4. Que el artículo 33 de la *Ley N° 7523, Régimen Privado de Pensiones Complementarias*, establece que la Superintendencia de Pensiones autorizará, regulará, supervisará y fiscalizará los planes, fondos y regímenes contemplados en esta ley, así como aquellos que le sean encomendados en virtud de otras leyes, y la actividad de las operadoras de pensiones, de los entes autorizados para administrar los fondos de capitalización laboral y de las personas físicas o jurídicas que intervengan, directa o indirectamente, en los actos o contratos relacionados con las disposiciones de esta ley.

“Valor del mes: Trabajo en equipo”

POR TANTO

I. REQUISITOS PARA LA SOLICITUD DE RETIRO O LA TRANSFERENCIA DE RECURSOS

1. Solicitud.

La solicitud para el retiro de los recursos acumulados por los afiliados en las cuentas del Fondo de Capitalización Laboral, deberá realizarse por medio del formulario cuyo modelo se adjunta como Anexo N° 1 de este Acuerdo.

2. Solicitudes de transferencia y retiro realizadas por la red de Internet.

Las operadoras de pensiones quedan habilitadas para obtener y tramitar la solicitud de retiro o transferencia de los fondos por medio de sus correspondientes sitios en la red de Internet. Para ello, deberán establecer las herramientas y procedimientos que garanticen la seguridad de las operaciones. La solicitud deberá efectuarse utilizando el formato correspondiente al formulario adjunto como Anexo N° 1, con excepción de la firma del afiliado.

Las entidades autorizadas igualmente podrán habilitar espacios para que sus afiliados consulten el estado del trámite de sus solicitudes así como la fecha estimada de entrega de los recursos.

3. Número de cuenta cliente.

En la solicitud de retiro, los afiliados indicarán un número de Código de Cuenta Cliente donde realizar la transferencia de los fondos a través del *Sistema Interbancario de Negociación y Pagos Electrónicos (SINPE)*, de conformidad con lo dispuesto en el artículo II.4 de este Acuerdo. Caso que no posean cuentas en alguna de las entidades del Sistema Financiero Nacional supervisadas por la Superintendencia General de Entidades Financieras, los afiliados, en la propia solicitud, indicarán los medios por los que desean se realice el correspondiente pago.

Las operadoras de pensiones integrantes de grupos o conglomerados financieros que cuenten con un intermediario financiero supervisado por la SUGEF, podrán realizar la transferencia directa de los fondos a las cuentas que posean los afiliados en dicha entidad financiera, si estos últimos así lo solicitaren de manera expresa.

4. Solicitudes de transferencia realizadas por medio de centros telefónicos de atención al cliente (“call centers”).

Las entidades autorizadas podrán tramitar solicitudes utilizando centros telefónicos de atención al cliente (“call centers”) con el propósito de transferir los recursos a través del *Sistema Interbancario de Negociación y Pagos Electrónicos (SINPE)* o directamente en las cuentas que posea el afiliado en el intermediario financiero del grupo o conglomerado, de conformidad con lo establecido en el inciso 3), anterior.

Para ello, deberán cumplir con los siguientes requisitos y condiciones:

- a. Los operadores de los centros telefónicos de atención al cliente deberán llenar el Formulario, adjunto como Anexo N° 1, de manera electrónica. Este último deberá quedar vinculado a una bitácora que permita identificar, como mínimo, el nombre e identificación del funcionario que llenó la solicitud, así como la fecha y la hora en que la operación se efectuó.
- b. Las llamadas de los afiliados deben quedar íntegramente grabadas.
- c. Queda prohibida la contratación de servicios de “outsourcing” con terceros para la prestación de este tipo de servicio.
- d. Las solicitudes realizadas por este medio quedan restringidas a la transferencia de recursos a las cuentas de los afiliados, en los términos aquí establecidos.
- e. Las operadoras de pensiones deberán informar a esta Superintendencia la utilización de este servicio y comunicar a sus afiliados el procedimiento a seguir en caso de utilizar esta herramienta.
- f. La información de las bitácoras y las grabaciones de las llamadas deberán custodiarse, como mínimo, por un plazo de sesenta y seis meses.¹

II. REQUISITOS, LUGAR, PLAZO Y RETIRO DE LOS RECURSOS.

1. Requisitos formales exigidos para el retiro de los recursos.

Salvo el caso de transferencia electrónica de fondos a la Cuenta Cliente del propio afiliado o las transferencias a entidades del mismo grupo o conglomerado financiero aquí autorizadas, al momento del retiro de los recursos deberá aportarse copia de la cédula de identidad o copia de la cédula de residencia o pasaporte, así como del carné de asegurado, en el caso de extranjeros.

Cuando la solicitud hubiere sido realizada por medio de apoderados generales o generalísimos deberá aportarse una certificación original extendida por Notario Público o el Registro Público Nacional.

¹ Reformado mediante Acuerdo SP-A-072 de las 11 horas del día 23 de enero de 2006. Publicado en el Diario Oficial La Gaceta del día 01 de febrero de 2006.

Si las gestiones para el retiro son realizadas por apoderados especiales, el mandatario deberá adjuntar el poder original el cual deberá quedar disponible para efectos de inspección, bajo custodia de la operadora

Los afiliados se encuentran obligados a aportar todas las pruebas que demuestren su derecho al retiro en los casos indicados en el acápite *“IV. Obligaciones de las operadoras y entidades autorizadas, 1) Comprobación de requisitos, punto i, incisos a) y d).”*

2. Deber de información de las operadoras sobre los mecanismos de trámite a seguir.

Las operadoras de pensiones deberán informar ampliamente a los afiliados sobre los mecanismos para recibir y tramitar las solicitudes, procurando que el proceso sea sencillo y eficiente. La divulgación de la información deberá realizarse por medios escritos de amplia circulación nacional, por medios electrónicos, televisivos o cualquier otro de amplia cobertura.

3. Obligatoriedad de retiro total.

En caso de que el afiliado decida retirar los recursos acumulados en las cuentas del Fondo de Capitalización Laboral, únicamente podrá realizar un retiro por el total de los mismos.

4. Solicitud de transferencia a una cuenta cliente.

El afiliado podrá instruir a la operadora para que transfiera los recursos a una cuenta mediante indicación expresa que se hará constar en el correspondiente formulario de solicitud, única y exclusivamente, cuando sea el titular de la misma.

Se prohíbe cobrar o deducir a los afiliados cualquier costo o comisión por la transferencia de estos recursos.

Los recursos deberán transferirse en la misma moneda del fondo administrado.

Las operadoras deberán contar con procedimientos y herramientas informáticas que permitan llevar un control efectivo y auditable de las solicitudes y transferencias tramitadas.

5. Solicitud de transferencia de los recursos a cuentas del Régimen Obligatorio y Voluntario de Pensiones.

En la solicitud de retiro, los afiliados podrán instruir a las operadoras para que la suma total acumulada en el Fondo de Capitalización Laboral, o parte de ella, sea trasladada a sus cuentas del Régimen Obligatorio o el Régimen Voluntario de Pensiones, como un aporte extraordinario. Este traslado entre fondos no generará la obligación de pago de comisión alguna por parte de los afiliados.

En el evento de que el afiliado mantenga la administración del Régimen Obligatorio o Voluntario de Pensiones en otra operadora, la operadora de origen trasladará los recursos utilizando los mecanismos, remisión de información y protocolos aplicables a la libre transferencia bajo el Régimen Voluntario de Pensiones, según lo manifestado por el afiliado en la solicitud de retiro. Esta transferencia de recursos entre operadoras tampoco tendrá costo alguno para los afiliados.

6. Registro de los aportes extraordinarios al Régimen Obligatorio o al Régimen Voluntario de Pensiones.

De conformidad con el párrafo segundo del artículo 12 de la *Ley de Protección al Trabajador*, los afiliados podrán realizar aportes extraordinarios al Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias.

La Superintendencia de Pensiones habilitará en el *Manual de Información* los códigos de movimiento y demás requisitos necesarios para el registro, control y gestión de los aportes extraordinarios.

Los beneficios correspondientes a los aportes extraordinarios se registrarán por la regulación aplicable al Régimen Obligatorio o Voluntario de Pensiones Complementarias.

7. Lugar de pago.

Las operadoras de pensiones podrán realizar la entrega de los recursos a través de sus propias oficinas o por medio de instituciones financieras supervisadas por la Superintendencia General de Entidades Financieras. Estas últimas fungirán, exclusivamente, como cajas auxiliares de las operadoras o entidades autorizadas sin que la responsabilidad de estas últimas, frente al afiliado, pueda trasladarse a los pagadores.

Las operadoras de pensiones que utilicen estos mecanismos de entrega de recursos, deberán informarlo de manera amplia y clara a sus afiliados con al menos veinte días hábiles de antelación a la ejecución de tales procedimientos.

8. Plazo de entrega.

De conformidad con el inciso c), último párrafo, del artículo 98 del “*Reglamento sobre la apertura y funcionamiento de las entidades autorizadas y el funcionamiento de los fondos de pensiones, capitalización laboral y ahorro voluntario previstos en la Ley de Protección al Trabajador*”, el plazo máximo para la entrega o transferencia de los recursos a los afiliados es de quince días hábiles, contados a partir del recibo de la solicitud por la Operadora de Pensiones.

Si en el proceso de validación de la información suministrada por el afiliado la entidad autorizada observara inconsistencias o inexactitudes, deberá comunicar este

hecho al afiliado para que proceda con la aclaración del caso o la aportación de documentos adicionales. La comunicación emitida por la Operadora interrumpe el cómputo de los días indicados en el párrafo anterior, hasta tanto el afiliado suministre lo requerido.

III. RECURSOS DISPONIBLES.

1. Monto entregable.

El monto entregable o transferible a los afiliados estará conformado por los siguientes conceptos:

- i.** El saldo acumulado por los afiliados en las cuentas del Fondo de Capitalización Laboral al último día del mes en que se cumplan cinco años continuos de relación laboral con el mismo patrono, una vez deducidos lo correspondientes al Régimen Obligatorio de Pensiones, según estipula el artículo 3 de la *Ley de Protección al Trabajador*.
- ii.** Los montos correspondientes a aportes que hayan ingresado al sistema dentro del período indicado en el punto i. anterior, pero que no hayan sido imputados en las cuentas individuales de los afiliados.
- iii.** Los rendimientos, menos las comisiones que generen los recursos indicados en el inciso i) con posterioridad a la fecha de cumplimiento de los requisitos.

2. Determinación del monto a entregar.

El monto a entregar a los afiliados corresponderá al saldo en cuotas de las sumas indicadas en el inciso i. del artículo anterior, menos la cantidad proporcional de cuotas por comisión sobre rendimientos a la fecha de liquidación, multiplicado por el valor cuota del día inmediato anterior a esa fecha. Para la determinación del monto indicado en el inciso ii. se aplicará el mismo mecanismo.

Las operadoras deberán implementar los sistemas desarrollos informáticos necesarios para calcular los montos a entregar a los afiliados, de conformidad con estas disposiciones.

3. Aportes ingresados al sistema con posterioridad al cumplimiento de los requisitos.

Los aportes de ese mismo patrono que sean distribuidos por el SICERE con posterioridad al la fecha de cumplimiento de los requisitos establecidos únicamente podrán ser retirados al cumplimiento del subsiguiente quinquenio o con motivo del rompimiento de la relación laboral por despido, renuncia, pensión o muerte del trabajador.

No obstante lo anterior, en caso de que, mediante resolución judicial firme, se ordene la reinstalación del afiliado en su puesto de trabajo, aquel podrá solicitar el retiro de los recursos acumulados en el Fondo de Capitalización Laboral correspondientes al período comprendido entre la fecha del despido y la fecha de la reinstalación si, contabilizando este último con el ya cumplido a la fecha de despido, el afiliado cuenta con cinco años de relación continua de trabajo. Ello independientemente de que, con ocasión del despido, haya procedido al retiro de los recursos acumulados en el fondo.

Los rendimientos dejados de percibir por el afiliado bajo ningún concepto podrán asumirse o cargarse al fondo.²

4. Montos no retirados al momento de cumplimiento de los requisitos.

Los montos entregables que no hayan sido solicitados por los afiliados quedarán disponibles de manera indefinida. Su determinación se regirá por lo dispuesto en este capítulo.

IV. OBLIGACIONES DE LAS OPERADORAS Y ENTIDADES AUTORIZADAS.

1. Comprobación de requisitos.

La comprobación de los requisitos requeridos para el retiro es responsabilidad exclusiva de las operadoras de pensiones y entidades autorizadas. Corresponde a estas últimas:

- i.** Comprobar que los afiliados con derecho a retirar los recursos han mantenido una relación ininterrumpida de trabajo con el mismo patrono por, al menos, cinco años.
- ii.** Para lo anterior, recurrirán a la información que obtengan de: **a)** los patronos, proporcionada por los afiliados; **b)** la propia información con que cuenten, si los trabajadores han permanecido afiliados de manera ininterrumpida a la misma operadora o han sido afiliados por medio de procesos de libre transferencia; **c)** El Sistema Centralizado de

² Reformado mediante SP-A-076 de de las 15 horas del 31 de mayo de 2006. Publicado en el Diario Oficial La Gaceta N° 116 del día 16 de junio de 2006.

Recaudación (SICERE) de la Caja Costarricense de Seguro Social; **d)** otros medios legítimos de prueba que puedan otorgar certeza a las operadoras y entidades del cumplimiento de los requisitos, todo lo cual deberá quedar debidamente documentado y custodiado.

- iii.** En caso de no realizar la entrega de recursos por medio de transferencia electrónica de fondos, solicitar los documentos de identidad y demás requeridos en este Acuerdo.
- iv.** Poner en práctica y controlar las políticas y los procesos establecidos y aprobados por el Comité de Riesgos para el resguardo de los recursos de los afiliados.
- v.** Documentar de manera suficiente y razonable las actividades de los procesos, de manera que sean posteriormente verificables por la propia operadora y la Superintendencia de Pensiones dentro de sus actividades de supervisión.

2. Obligación de tramitar y resolver solicitudes.

La Operadora de Pensiones o entidad supervisada que reciba una solicitud improcedente o que no cumpla con los requisitos aquí dispuestos, deberá resolver y comunicar el rechazo al afiliado, por el medio que él haya señalado, dentro de un plazo máximo de quince días.

3. Estado de cuenta.

Si así lo solicitare el afiliado, al momento de la entrega de los recursos, las operadoras de pensiones y entidades autorizadas deberán suministrarle un estado de cuenta bajo los formatos y condiciones establecidas en las disposiciones emitidas por el particular por este Órgano Supervisor.

4. Información.

Las operadoras de pensiones deberán mantener registros relativos a los montos entregados, los aportes y períodos liquidados.

En caso de que el afiliado ejerza su derecho a la libre transferencia la operadora de origen deberá suministrar dicha información a la operadora de destino, indicando en un campo separado la fecha en la cual el afiliado cumplió el requisito de mantener una relación laboral continuada con un mismo patrono por al menos cinco años.

V. PROHIBICIONES

1. Condicionamiento para la entrega de los recursos.

Queda absolutamente prohibido a las operadoras o entidades autorizadas exigir la apertura de cuentas corrientes o de ahorros en alguna entidad bancaria en particular o, de cualquier forma, condicionar la entrega de los recursos a la adquisición de algún producto de empresas del mismo grupo o conglomerado financiero, o bien, de terceros, sin perjuicio de la responsabilidad civil, administrativa o penal que pueda caberles.

2. Cobro de comisiones y cargos por entrega de los recursos.

De igual forma, queda absolutamente prohibido a las operadoras el cobro directo o indirecto de recargos o comisiones por la entrega de los recursos, aun cuando dicho cobro sea efectuado por las entidades financieras donde los pagos o depósitos se realizan.

3. Suministro de información a terceros.

De acuerdo a lo establecido en el Art. 42, literal k), de la *Ley de Protección al Trabajador*, es prohibido que las operadoras de pensiones suministren o divulguen información relativa a los afiliados, sin perjuicio de la responsabilidad civil, administrativa o penal que pueda caberles.

4. Solicitud de transferencia a cuentas de terceros.

Queda totalmente prohibida la transferencia de recursos a cuentas cuyo titular no sea el propio afiliado.

VI. DISPOSICIONES TRANSITORIAS.

1. Solicitud anticipada al cumplimiento de los requisitos.

A partir de la vigencia de este Acuerdo y hasta el 31 de marzo de 2006, los afiliados podrán realizar solicitudes de retiro de los recursos acumulados en las cuentas individuales del Fondo de Capitalización Laboral con antelación al cumplimiento de los requisitos legalmente exigidos para ello. La entrega de los recursos queda condicionada al cumplimiento de los mismos.

2. Plazo de entrega.

De conformidad con el inciso c), último párrafo, del artículo 98 del “*Reglamento sobre la apertura y funcionamiento de las entidades autorizadas y el funcionamiento de los fondos de pensiones, capitalización laboral y ahorro voluntario previstos en la Ley de Protección al Trabajador*”, el plazo de entrega de los recursos a los afiliados que hayan realizado solicitudes de retiro,

anticipadamente al cumplimiento de los requisitos legales, es de quince días hábiles a partir del cumplimiento de los mismos.

3. Capacitación de personal

Las operadoras de pensiones deberán establecer programas de capacitación para su fuerza de ventas y de atención al público referentes al tema de la disponibilidad de recursos del Fondo de Capitalización Laboral y las disposiciones relacionadas con mismo. Los programas deberán presentarse a la Superintendencia de Pensiones a más tardar el día **2 de enero del 2006**.

Rige a partir de su comunicación.

ANEXO N° 1



N° (prenumerada): _____

**Solicitud de retiro del ahorro laboral del acumulado
en el Fondo de Capitalización Laboral
I Quinquenio**

El suscrito, _____, solicito el retiro de mi ahorro laboral acumulado a la fecha, por haber cumplido cinco años de relación laboral con un mismo patrono, de conformidad con el artículo 6 literal c) de la Ley de Protección del Trabajador.

Datos del afiliado:

Tipo de identificación: Cédula de identidad Pasaporte Cédula de residencia

Número de Identificación: _____

Número de Seguro Social: _____

Teléfono del domicilio: _____

Fax: _____

Correo electrónico: _____

Dirección exacta casa de habitación: _____

Apartado Postal: _____

Datos del patrono:

Nombre del Patrono: _____

Número de patrono actual (según orden patronal): _____

Teléfono: _____

Fax: _____

Dirección exacta: _____

**SI LA SOLICITUD SE REALIZA POR MEDIO DE APODERADO
INDICAR:**

Nombre del apoderado: _____ Primer apellido: _____ Segundo apellido: _____
Número de cédula de identidad, pasaporte o cédula de residencia del apoderado: _____
Dirección exacta del domicilio del apoderado: _____
Teléfono habitación: _____

INSTRUCCIONES PARA EL RETIRO DE RECURSOS

Solicito retirar la totalidad del ahorro laboral a mi nombre, el cual se distribuirá de la siguiente forma:

_____ (% o monto) como aporte extraordinario al Régimen Obligatorio de Pensiones a mi nombre.
Nombre de la operadora: _____

_____ (% o monto) como aporte extraordinario al Fondo Voluntario a mi nombre.
Nombre de la operadora: _____
Número De contrato: _____

_____ (% o monto) como depósito en una cuenta a mi nombre en (nombre de institución financiera): _____

Tipo de cuenta: Ahorros Corriente

Número de cuenta cliente del afiliado (17 dígitos): _____

Nota: Esta cuenta debe pertenecer al afiliado que realiza la solicitud de retiro de recursos del FCL. .

Otro Medio de Pago (Especifique): _____

CONDICIONES DE LA SOLICITUD DE RETIRO

La devolución del ahorro laboral está sujeta a la verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos por la Ley de Protección al Trabajador, sus Reglamento y las disposiciones de la Superintendencia de Pensiones

Cambios a la presente solicitud de retiro deberán efectuarse por medio de un nuevo formulario de solicitud, cuyo plazo de trámite contará a partir de su recepción.

El afiliado da fe de la veracidad de la información suministrada, por lo que cualquier inexactitud invalidará esta solicitud.

El afiliado acepta y entiende que los aportes extraordinarios al Régimen Obligatorio de Pensiones o el Régimen Voluntario se registrarán, en cuanto a su disfrute, por las regulaciones correspondientes a dichos regímenes.

Fecha: _____ de _____ del 2006.

Firma: _____

ESPACIO PARA SER COMPLETADO POR LA OPERADORA DE PENSIONES:

Fecha de recibido de esta solicitud: _____

Nombre de la persona que recibió esta solicitud: _____

Notas: 1) La cuenta debe estar a nombre del solicitante. 2) En caso de que el afiliado decida retirar personalmente los recursos deberá presentar original y copia de su cédula de identidad o cédula de residencia o pasaporte, según sea el caso, así como el comprobante de recibido de esta solicitud por parte de la OPC. 3) De este formulario se le entrega una copia al afiliado. 4) Si la solicitud la realiza un apoderado del afiliado debe aportar una certificación notarial o del Registro Público Nacional (tratándose de poderes generales o generalísimos) o el poder original (en caso de apoderados especiales) al momento en que efectúe el retiro.