

Javier Cascante
Superintendente

SP-A-072

Superintendencia de Pensiones, Despacho del Superintendente, al ser las once horas del día veintitrés de enero del dos mil seis.

RESULTANDO

1. 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.
2. Que por medio del Acuerdo *SP-A-070 de las 17 horas del día 28 de noviembre de 2005*, la Superintendencia de Pensiones dictó una serie de disposiciones para el retiro, por parte de los afiliados, de los recursos acumulados en las cuentas del Fondo de Capitalización Laboral.
3. Que algunas operadoras han manifestado su interés en que los afiliados puedan realizar la solicitud de transferencia de los fondos por medio de centros telefónicos de atención al cliente como una alternativa más a las previstas en el Acuerdo SP-A-070.

POR TANTO

1. Se acuerda agregar un inciso 4) al Acápito 1. Solicitud, del Capítulo I. “*Requisitos para la solicitud de retiro o la transferencia de recursos*”, del Acuerdo *SP-A-070 de las 17 horas del 28 de noviembre de 2005*, que se leerá como sigue:

“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.

“Valor del mes: Mejoramiento continuo”

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”.

2. Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

