**MATRIZ DE OBSERVACIONES CONSULTA EXTERNA**

**TEXTO VIGENTE / TEXTO PROPUESTO**

**Reforma integral al Acuerdo SP-A-240-2021, de las 15:00 horas del día 25 de marzo de 2021: *“Programa para la capacitación de los agentes promotores que deberán utilizar las entidades autorizadas y la Superintendencia de Pensiones, para la evaluación de agentes promotores de ventas que se realice como parte del ejercicio de supervisión”***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TEXTO VIGENTE**  | **TEXTO PROPUESTO**  | **OBSERVACIONES**  | **TEXTO FINAL**  |
| Se establece la Guía de Capacitación para los agentes promotores de las Operadoras de Pensiones, la cual será utilizada por las operadoras de pensiones para su capacitación y las evaluaciones que con posterioridad realice la Superintendencia de Pensiones: | Establézcase el programa para la capacitación de los agentes promotores que deberán utilizar las entidades autorizadas y la Superintendencia de Pensiones, para la evaluación de agentes promotores de ventas que se realice como parte del ejercicio de supervisión. Este programa deberá contener, al menos, los siguientes temas, subtemas y contenidos: | **No se recibieron observaciones por parte de las entidades consultadas.**  | *“Establézcase el programa para la capacitación de los agentes promotores que deberán utilizar las entidades autorizadas y la Superintendencia de Pensiones, para la evaluación de agentes promotores de ventas que se realice como parte del ejercicio de supervisión. Este programa deberá contener, al menos, los siguientes temas, subtemas y contenidos:* |
| **1. Aspectos Generales del Sistema Costarricense de Seguridad Social:**a. Objetob. Normas que lo regulanc. Principios rectoresd. Beneficiariose. Derechos y deberes de los afiliadosf. Rol de los principales entes del Sistemag. Regímenes de Financiamiento. | **1. Evolución demográfica de Costa Rica.** a. Los riesgos de la enfermedad, invalidez, vejez y muerte. b. Estado actual y perspectivas demográficas. c. Los desafíos del envejecimiento de la población costarricense: Impactos económicos y sociales. d. Importancia del ahorro y la cultura previsional frente a los riesgos de invalidez, vejez y muerte, y los correspondientes cambios demográficos. | **No se recibieron observaciones por parte de las entidades consultadas.** | ***1.- Evolución demográfica de Costa Rica****a.- Los riesgos de la enfermedad, invalidez, vejez y muerte.**b.- Estado actual y perspectivas demográficas.**c.- Los desafíos del envejecimiento de la población costarricense: Impactos económicos y sociales.**d.- Importancia del ahorro y la cultura previsional frente a los riesgos de invalidez, vejez y muerte, así como, los cambios demográficos asociados.* |
| **2. Los sistemas de capitalización colectiva y de capitalización individual.** a. Análisis y diferencias de los riesgos de cada sistema.b. Funcionamiento del sistema multipilar de pensiones en CRc. Superintendencia de Pensiones: Competencia y Funciones.d. Qué son las Operadoras de Pensiones (OPC).e. Autorización y funcionamiento de las OPC.f. Fondos que administra: ROP, FCL, Voluntarios (voluntarios colones y dólares, fondos A y B, fondos de pensiones creados por leyes especiales) y sus características y finalidadesg. Comisiones de las OPC, características y condiciones.h. Otros ingresos pueden recibir las OPC. | **2. El sistema de pensiones costarricense**a. Sistema Nacional de Pensiones: Características, importancia, conformación y funcionamiento del sistema multipilar:i) Pilar I: Pensión Contributiva Básica. ii) Pilar II: Pensión Complementaria Obligatoria. iii) Pilar III: Pensión Complementaria Voluntaria. iv) Pilar IV: Pensión No Contributiva.  b. Partes integrantes del Sistema Nacional de Pensiones.c. Rol y función de las operadoras de pensiones complementarias y de capitalización laboral.d. La pensión complementaria ofrecida por las operadoras de pensiones: i) Interrelación de las prestaciones o beneficios de los regímenes. ii) Concepto de una sola pensión integrada por los regímenes de primer, segundo y tercer pilar.e. La Superintendencia de Pensiones y el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero: i) Funciones y competencias como supervisores y reguladores del Sistema Nacional de Pensiones.ii) Actualización del marco regulatorio del Sistema Nacional de Pensiones, publicado en el Diario Oficial La Gaceta y la página web oficial de la Superintendencia de Pensiones. | **No se recibieron observaciones por parte de las entidades consultadas.** | ***2.- La regulación y supervisión del sistema financiero en Costa Rica****a.- Funciones y competencias del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero como regulador del mercado.**b.- Funciones y atribuciones de la Superintendencia de Pensiones: Ley de Protección al Trabajador y Ley No. 7523, Régimen Privado de Pensiones Complementarias.* |
| **3. Regulación y supervisión del sistema nacional de pensiones.**a. Ley No.7523, Ley de Protección al Trabajadorb. Ley No. 7983, Régimen Privado de Pensiones Complementariasc. Generalidades del Marco Normativo aplicable al Sistema Nacional de Pensiones:i.Reglamento sobre Gobierno Corporativoii.Reglamento de Riesgosiii.Reglamento de Gestión de Activosiv.Regulaciones sobre legitimación de capitales:a. Ley No. 8204, Reforma integral Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismob. Reglamento Ley No. 8204, N° 36948-MP-SP-JP-H-S.c. Normativa para el Cumplimiento de la Ley No. 8204 (Aprobado el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero en el artículo 12 del acta de la sesión 893-2010, celebrada el 3 de diciembre del 2010, Publicado en el Diario Oficial La Gaceta No. 248 del 22 de diciembre del 2010) | **3. El sistema de capitalización colectiva y de capitalización individual.** a. Características, análisis y diferencias, según la naturaleza propia de cada sistema. b. Fondos que administran las operadoras de pensiones: La separación contable y patrimonial de los fondos de pensión respecto de los recursos propios de las operadoras.c. Estructura de comisiones de administración de las operadoras en el sistema de capitalización individual: Características, condiciones y diferencias entre los regímenes que administran. d. La bonificación de comisiones en el Régimen Obligatorio y Voluntario de Pensiones. | **No se recibieron observaciones por parte de las entidades consultadas.** | ***3.- El sistema de pensiones costarricense****a.- El Sistema Nacional de Pensiones: Características, importancia, conformación y funcionamiento del sistema multipilar:**i.- Pilar I: Pensión Contributiva Básica.* *ii.- Pilar II: Pensión Complementaria Obligatoria.**iii.- Pilar III: Pensión Complementaria Voluntaria.**iv.- Pilar IV: Pensión No Contributiva.* *b.- Rol y función de las operadoras de pensiones complementarias y de capitalización laboral.**c.- La pensión complementaria ofrecida por las operadoras de pensiones:**i.- Interrelación de las prestaciones o beneficios de los regímenes del Sistema Nacional de Pensiones.* *ii.- Concepto de una sola pensión integrada por los regímenes de primer, segundo y tercer pilar (jurisprudencia de la Sala Constitucional y la Procuraduría General de la República).* |
| **4. Planes de acumulación y planes de beneficio.**Planes de Acumulación:a. Tipos de planes.b. Proceso de afiliación (fondos voluntarios y obligatorios).c. la identificación del cliente y del origen de sus aportes.d. Características.e. Requisitos para su adquisición.f. Tipos de aportes.g. Porcentaje aportes del trabajador y el empleador.h. Distribución de los aportes. (este parece igual al anterior)i. Existencia o no de retiros anticipados, requisitos y trámitesj. Régimen Fiscal. (requisitos y trámites para su disfrute)k. Incentivos relativos a las cargas sociales, requisitos y trámites, cuando aplique.l. Procedimiento de recaudación.m. Propiedad de los aportes realizados a la cuenta de capitalización individual.n. Contribuciones de los trabajadores con más de un empleador.o. Aportes Voluntarios de los trabajadores y empleadores.Trámite de aprobación.p. Deberes y responsabilidades de los afiliados. Empleadores, cotizantes, si los hayq. Obligaciones de las operadoras de pensiones.r. Responsabilidad disciplinaria administrativa, civil y penal de los agentes promotores.s. Requisitos y trámites para el disfrute de los recursos.t. Requisitos, trámites y riesgos asociados a la libre transferencia.Planes de Beneficio:a. Tipos de planes.b. Características.c. Requisitos y trámites para su adquisición.d. La renta vitalicia. Modalidades de rentas vitalicias.e. Rentas permanentes y retiros programados.f. Requisitos regulatorios aplicables a los productos, su autorización y comercialización.g. Riesgos que pueden afectar las prestaciones de los productos de beneficios.h. Responsabilidad disciplinaria administrativa, civil y penal de los agentes promotores.i. Condiciones para el disfrute de los beneficios.j. Régimen fiscal. | **4. Planes de acumulación y planes de beneficio.****i. Planes de Acumulación:** a. Diferencias entre los planes de acumulación en el Régimen Obligatorio y Voluntario de Pensiones Complementarias. b. Proceso de afiliación a los fondos voluntarios y obligatorios de pensiones complementarias. c. Identificación del usuario y del origen de sus aportes. d. Tipología de planes de acumulación: Características, función, requisitos, condiciones que operan en el retiro de recursos y trámite para la adscripción de cada uno de los siguientes planes: i). Planes individuales o colectivos de acumulación para pensión voluntaria. ii). Planes individuales, colectivos o corporativos de ahorro voluntario. e. Aportes del trabajador y el empleador. f. Distribución de los aportes. g. Requisitos y trámite para el retiro anticipado en el Régimen Voluntario de Pensiones Complementarias. h. Régimen Fiscal. Requisitos y trámite para: i). Disfrute de las exenciones fiscales. ii). Incentivos relativos a las cargas sociales.i. Procedimiento de recaudación y distribución de los aportes.j. Contribuciones de los trabajadores con más de un empleador. k. Régimen de deberes y responsabilidades de los afiliados, empleadores y cotizantes.l. Los convenios de aportación: Diferencias respecto de los planes colectivos. **ii. Planes de Beneficio.**a. Tipos de planes: Características, requisitos y trámite para la adquisición de productos de beneficio en el Régimen Obligatorio y Voluntario de Pensiones complementarias.b. Modalidades de pensiones complementarias en el Régimen Obligatorio y Voluntario de Pensión Complementaria: i). Renta vitalicia: Modalidades de rentas vitalicias. ii). Rentas permanentes y retiros programados. iii). Renta temporal calculada hasta su expectativa de vida condicionada.iv) Renta Temporal.v). Modalidades de renta temporal reguladas en los transitorios XIX) y XX) de la Ley No.7523, Ley de Protección al Trabajador. c. Requisitos regulatorios, de autorización y comercialización aplicables a los productos de acumulación o beneficio.d. Condiciones para el disfrute de los beneficios.e. El deber de asesoramiento de los agentes promotores.f. Beneficiarios del Régimen Obligatorio y Voluntario de Pensiones Complementarias: Determinación y trámite de declaratoria.  **iii. Fondos generacionales y multifondos**a. Diferencias.b. Funcionamiento.c. Régimen de inversión y riesgo.d. Fines de este tipo de fondos. | **No se recibieron observaciones por parte de las entidades consultadas.** | ***4.- El sistema de capitalización colectiva y de capitalización individual****a.- Características y diferencias, según la naturaleza propia de cada sistema de financiamiento de las pensiones.**b.- Fondos que administran las operadoras de pensiones:**i.- El Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias.**ii.- El Régimen Voluntario de Pensiones Complementarias.**iii.- El Fondo de Capitalización Individual.**iv.- El ahorro voluntario.**c.- La separación contable y patrimonial de los fondos de pensión respecto de los recursos propios de las operadoras.**d.- La quiebra de las operadoras de pensiones y el traslado de los fondos.**e.- Inembargabilidad de los fondos.* |
| **5. Cuenta de Capitalización Individual (CCI).**a. Conformación de la CCI.b. Acreditación de los aportes.c. Información de los estados de cuenta y dónde enviarlos.d. Frecuencia remisión de los estados de cuenta.e. Destino de los recursos de la CCI en caso de renuncia o despido del afiliado.f. Estatus del fondo acumulado en caso de fallecimiento del afiliado.  | **5. Cuenta de Capitalización Individual (CCI).** a. Conformación de la Cuenta de Capitalización Individual. b. Acreditación de los aportes. c. Los estados de cuenta:  i) Información que deben contener los estados de cuenta.  ii) Proyección de pensión y sus diversos escenarios.  iii) Frecuencia de remisión de los estados de cuenta. d. El fondo acumulado en caso de fallecimiento del afiliado o pensionado.  | **No se recibieron observaciones por parte de las entidades consultadas.**    | ***5.- Planes de acumulación y planes de beneficio******i.- Planes de Acumulación****a.- La etapa de acumulación: objetivo.**b.- Diferencias entre los planes de acumulación en el Régimen Obligatorio y Voluntario de Pensiones Complementarias.**c.- Tipología de planes de acumulación del régimen voluntario de pensiones complementarias.**i.- Los planes individuales de pensión voluntaria.**ii.- Los planes colectivos de pensión voluntaria.**d.- Los convenios de aportación: Diferencias respecto de los planes colectivos.**e.- La afiliación al Régimen Voluntario y Obligatorio de Pensiones Complementarias.**f.- Fuente de los aportes en los regímenes voluntarios y obligatorios de pensiones. Los aportes en los planes colectivos.**g.- Aportes de los trabajadores con más de un empleador.**h.- Recaudación y distribución de los aportes en el régimen voluntario y obligatorio de pensiones.**i.- El proceso de inversión y reinversión del capital, los aportes y los rendimientos durante la etapa de acumulación.**j.- Régimen fiscal aplicable al régimen voluntario y obligatorio de pensiones complementarias.**i.- Disfrute de las exenciones fiscales.**ii.- Incentivos relativos a las cargas sociales.****ii.- La Cuenta de Capitalización Individual (CCI)****a.- Conformación de la Cuenta de Capitalización Individual.**b.- Acreditación de los aportes.* ***iii.- Fondos generacionales y multifondos****a.- Diferencias.**b.- Funcionamiento.**c.- La inversión y los riesgos en los Fondos generacionales y en los multifondos.**d.- Fines de estos tipos de fondos.****iv.- Planes de Beneficio****a.- Tipos de productos de acumulación o pensión del Régimen Obligatorio y del Régimen Voluntario de Pensiones Complementarias. Características y diferencias.**b.- Requisitos para acceder a los beneficios del Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias.**c.- Requisitos para acceder a los beneficios del Régimen Voluntario de Pensiones Complementarias.**d.- El monto de las pensiones: sistemas de pensiones de beneficio definido versus sistemas de pensiones de contribución definida.**e.- La rentabilidad del fondo y el recálculo de las pensiones.* *f.- El retiro total en el Régimen Obligatorio y en el Régimen Voluntario de Pensiones Complementarias.**g.- El retiro anticipado en el Régimen Voluntario de Pensiones Complementarias: requisitos y condiciones.* |
| **6. Fondos de Pensiones y de Capitalización Laboral.**a. Definición del Fondo de Pensiones de Capitalización Laboral y sus característicasb. Tipos de Fondos de Pensiones y de Capitalización Laboral.c. Definición valor cuotad. Inversión de los Fondos de Pensiones y de Capitalización Laboral: condiciones y prohibicionese. Custodia de Valoresf. Dónde se depositarán los títulos valoresg. Rentabilidad de los Fondosh. Quiebra de una OPCi. Inembargabilidad de los Fondosj. Concepto de separación contable y patrimonial y sus implicaciones para los afiliados. | **6. Fondos de Pensiones y de Capitalización Laboral.** a. Definición, características, fines y funcionamiento del Fondo de Pensiones y de Capitalización Laboral.b. Tipos de fondos de pensiones y de capitalización laboral. c. Definición y determinación del valor cuota. d. Concepto de separación contable y patrimonial y sus implicaciones para los afiliados. | **No se recibieron observaciones por parte de las entidades consultadas.** | ***6.- El Fondo de Capitalización Laboral (FCL)****a.- Los aportes: fuente, recaudación y distribución.**b.- El Retiro del Fondo de Capitalización Individual: causales y requisitos.* |
| **7. Traslados.****a. Traslado de afiliados a otra OPC.**i. Supuestos para ejercer el traslado.ii. Trámite.**b. Traslado de planes colectivos a otra OPC.**i. Condiciones para el traslado del colectivo.ii. Trámite. | **7. Inversión de los fondos de pensiones y de capitalización laboral en el mercado local e internacional:** a. Requisitos y condiciones para invertir en el mercado local y extranjero. b. Límites, prohibiciones, excesos e incumplimiento de límites de inversión. c. Custodia y depósito de valores. d. Rentabilidad de los fondos.e. Quiebra de una operadora de pensiones complementarias.f. Inembargabilidad de los fondos. | **No se recibieron observaciones por parte de las entidades consultadas.** | ***7.- Las comisiones de administración****a.- Las comisiones de administración en el Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias, el Régimen Voluntario de Pensiones Complementarias y el Fondo de Capitalización Laboral.**b.- La bonificación de comisiones de administración en el Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias, el Régimen Voluntario de Pensiones Complementarias y el Fondo de Capitalización Laboral: tipos y condiciones que deben cumplirse para su disfrute.* |
| **8. Régimen sancionatorio.** a. Responsabilidad disciplinaria administrativa, penal y civil de los agentes promotores.b. Responsabilidad disciplinaria administrativa, penal y civil de las operadoras de pensiones. | **8. Libre transferencia y traslado de recursos:** a. Traslado de afiliados y pensionados del Régimen Obligatorio y/o Voluntario de Pensiones Complementarias:i. Requisitos, condiciones y características para ejercer el traslado. ii. Trámite y medios para ejercer el traslado.iii. Mecanismos de asesoría al afiliado y pensionado sobre las consecuencias patrimoniales que asumen al ejecutar la libre transferencia en eventos de mercados bajistas o crisis económica. b. Traslado de afiliados al Fondo de Capitalización Laboral: i. Requisitos, condiciones y características para ejercer el traslado. ii. Trámite y medios para ejercer el traslado.iii. Mecanismos de asesoría al afiliado sobre las consecuencias patrimoniales que asumen al ejecutar la libre transferencia en eventos de mercados bajistas o crisis económica. c. Traslado de planes colectivos a otra operadora de pensión complementaria: i. Condiciones para el traslado del colectivo. ii. Trámite para ejercer el traslado.iii. Mecanismos de asesoría al afiliado sobre las consecuencias patrimoniales que asumen al ejecutar la libre transferencia en eventos de mercados bajistas o crisis económica. d. Traslados de recursos de beneficios o desacumulación: i. Requisitos y condiciones para ejecutar el traslado.ii. Mecanismos de asesoría al pensionado sobre las consecuencias patrimoniales que asumen al ejecutar la libre transferencia en eventos de mercados bajistas o crisis económica. e. Traslado de los recursos acumulados en las cuentas individuales del Régimen Obligatorio y Voluntario de Pensiones Complementarias al Régimen No Contributivo de Pensiones administrado por la Caja Costarricense de Seguro Social: i) Trámite. ii) Causales y condiciones para el traslado de los recursos (La prescripción decenal y la ausencia de beneficiarios).  | **No se recibieron observaciones por parte de las entidades consultadas.** | ***8.- Inversión de los fondos de pensiones y de capitalización laboral en el mercado local e internacional****a.- Requisitos y condiciones para invertir en el mercado local y extranjero.**b.- Límites, prohibiciones, excesos e incumplimiento de límites de inversión.* *c.- Custodia y depósito de valores.* *d.- Rentabilidad de los fondos.**e.- El valor cuota.* |
| **9. Asesoría y comercialización de planes previsionales.** a. Servicio al cliente. b. Atención de consultas. c. Resolución de quejas. | **9. Riesgos:**a. Tipos de riesgos a los que se pueden exponer los fondos de pensiones y de capitalización laboral producto de su inversión en mercados financieros locales e internacionales. b. Riesgos asociados a la administración de las cuentas individuales. c. Riesgos que asume el afiliado o el pensionado en un régimen de capitalización individual (contribución definida) y un régimen de capitalización colectiva (beneficio definido): Diferencias.d. Riesgos asociados a cada uno de los productos de desacumulación y cómo pueden afectar el monto de las prestaciones: Perfilamiento del pensionado y selección del producto.e. Riesgos operativos asociados a la afiliación y la libre transferencia hacia otra operadora.f. Riesgos inherentes al retiro anticipado de los recursos acumulados en el Régimen Obligatorio de Pensiones. g. Valor de los fondos, valor cuota y riesgos asociados a:i)La valoración con motivo del ejercicio de la libre trasferencia de los afiliados y pensionados hacia otra operadora, ii). Los retiros, iii). La adquisición de un producto de beneficios.h. La variación del riesgo con relación a la situación económica local e internacional.  | **No se recibieron observaciones por parte de las entidades consultadas.** | ***9.- Riesgos****a.- Tipos de riesgos a los que se pueden exponer los fondos de pensiones y de capitalización laboral producto de su inversión en mercados financieros locales e internacionales.**b.- Riesgos asociados a la administración de las cuentas individuales.**c.- Riesgos que asume el afiliado o el pensionado en un régimen de contribución definida y en un régimen de beneficio definido. Diferencias.**d.- Riesgos asociados a cada uno de los productos de desacumulación y cómo pueden afectar el monto de las prestaciones: Perfilamiento del pensionado y selección del producto.**e.- Riesgos operativos asociados a la afiliación y la libre transferencia hacia otra operadora.**f.- Valor de los fondos, valor cuota y riesgos asociados a:**i.- El ejercicio de la libre trasferencia de los afiliados y pensionados hacia otra operadora.**ii.- Los retiros.**iii.- La adquisición de un producto de beneficios en otra operadora de pensiones.* |
| **10. Comportamiento demográfico de Costa Rica.**a. Antecedentes b. Perspectivas.c. Tablas de Mortalidad.d. Fundamentos de cálculo actuarial. | **10. Régimen sancionatorio.** a. Responsabilidad disciplinaria administrativa, penal y civil de los agentes promotores.b. Responsabilidad disciplinaria administrativa, penal y civil de las Operadoras de Pensiones Complementarias: Responsabilidad solidaria por las actuaciones de los agentes promotores. c. Deber de información y/o asesoría al afiliado o pensionado para la adquisición de planes voluntarios de acumulación y de beneficios del Régimen Obligatorio y Voluntario de Pensiones Complementarias. d. Deber de información y/o asesoría al afiliado y pensionado con ocasión del ejercicio del derecho a la libre transferencia. e. Consecuencias jurídicas por la incorrecta información y/o asesoría que deben brindar los agentes promotores a los afiliados y pensionados. | **No se recibieron observaciones por parte de las entidades consultadas.** | ***10.- Los beneficiarios en caso de fallecimiento del afiliado o pensionado****a.- Los beneficiarios en caso de fallecimiento del afiliado y el pensionado en el Régimen Voluntario y Obligatorio de Pensiones Complementarias.**b.- Procedimiento y determinación de los beneficiarios.*  |
|  | **11. Atención al usuario y derechos del consumidor** a. Servicio al cliente. b. Atención de consultas. c. Resolución de quejas y controversias.d. Derechos del consumidor. | **No se recibieron observaciones por parte de las entidades consultadas.** | ***11. Libre transferencia y traslado de recursos*** *a.- Traslado de operadora de los afiliados y pensionados del Régimen Obligatorio y Voluntario de Pensiones Complementarias y de los afiliados al Fondo de Capitalización Laboral.**i. Requisitos para ejercer el traslado.* *ii. Trámite y medios para ejercer el traslado.**iii. Asesoría al afiliado y pensionado sobre las consecuencias patrimoniales que se podrían asumir al ejecutar la libre transferencia en eventos de mercados bajistas.* *b.- Traslado de planes colectivos del Régimen Voluntario de Pensiones Complementarias a otra operadora.**i. Condiciones para el traslado del colectivo.* *ii. Trámite para ejercer el traslado.**iii. Mecanismos de asesoría al afiliado sobre las consecuencias patrimoniales que se podrían asumir al ejecutar la libre transferencia en eventos de mercados bajistas.**c.- Traslados de recursos de beneficios o desacumulación.**i. Requisitos y condiciones para ejecutar el traslado.**ii. Mecanismos de asesoría al pensionado sobre las consecuencias patrimoniales que se podrían asumir al ejecutar la libre transferencia en eventos de mercados bajistas.**d.- Traslado de los recursos acumulados en las cuentas individuales del Régimen Obligatorio y Voluntario de Pensiones Complementarias al Régimen No Contributivo de Pensiones administrado por la Caja Costarricense de Seguro Social.**i) Trámite.* *ii) Causales y condiciones para el traslado de los recursos (La prescripción decenal y la ausencia de beneficiarios).* |
|  |  | **No se recibieron observaciones por parte de las entidades consultadas.** | ***12. Los estados de cuenta*** *a.- Información que deben contener los estados de cuenta.* *b.- Proyección de pensión y sus diversos escenarios.* *c.- Frecuencia de remisión de los estados de cuenta a los afiliados y pensionados.* |
|  |  | **No se recibieron observaciones por parte de las entidades consultadas.** | ***13.- Régimen sancionatorio****a.- Responsabilidad disciplinaria administrativa, penal y civil de los agentes promotores.**b.- Responsabilidad disciplinaria administrativa, penal y civil de las operadoras de pensiones Complementarias: Responsabilidad solidaria por las actuaciones de los agentes promotores.**c.- Consecuencias jurídicas para el agente promotor y la operadora derivada de la ausencia o indebida asesoría a los clientes que adquieren planes de acumulación y de beneficio en el Régimen Voluntario y Obligatorio de Pensiones Complementarias.**d.- Los deberes de información y asesoría al afiliado y pensionado con ocasión del ejercicio del derecho a la libre transferencia. Consecuencias jurídicas para el agente promotor y la operadora derivada de la ausencia o indebida asesoría a los clientes.* |
|  |  | **No se recibieron observaciones por parte de las entidades consultadas.** | ***14.- Atención al usuario y derechos del consumidor****a.- Servicio al cliente.**b.- Atención de consultas.**c.- Derechos del consumidor.**d.- Resolución de quejas y controversias.* |
| Rige a partir del día 16 de junio de 2021, fecha de entrada en vigencia del Reglamento de Autorizaciones y Aprobaciones. | Rige a partir de su comunicación. | **BAC OPC:** Consideramos oportuno que una vez se comunique la versión final del acuerdo, se otorgue un período de tiempo suficiente para que las operadoras de pensiones puedan implementar los cambios en los programas de estudio y cursos relacionados antes de su entrada en vigencia. **P&N:** Se concede un plazo prudencial de dos meses naturales para la implementación logística y operativa de la guía.  | *Rige dos meses naturales contados a partir del día de su comunicación.* |