
CAPÍTULO 6

INFORMACIÓN EN EL SISTEMA DE PENSIONES

En un sistema de pensiones como el chileno, basado en el ahorro individual obligatorio administrado por instituciones privadas que compiten entre sí, la calidad de la información con la que cuentan los afiliados es de importancia fundamental para las decisiones que estos toman y el buen desempeño del sistema en general. Al ser el sistema de contribuciones definidas, el nivel de los beneficios dependerá fundamentalmente de la frecuencia y el monto de los aportes realizados y de la rentabilidad que éstos obtengan. A pesar del carácter obligatorio del sistema, los afiliados cuentan con una serie de opciones que afectan estas variables. Por ejemplo, pueden decidir cotizar o no como independiente, cotizar por una parte del sueldo o tratar de evadir la obligación previsional de común acuerdo con el empleador o cotizar en un plan de ahorro previsional voluntario. Además, pueden elegir el tipo de fondo en el que mantienen sus ahorros previsionales, la AFP que administra esos fondos o el momento de solicitud de pensión, entre otras variables.

Por otra parte, como se mencionara en el capítulo 3, el nivel de costos y de calidad del servicio con el que operen las Administradoras de Fondos de Pensiones, estará determinado por el grado de competencia que exista entre ellas. A mayor información de los afiliados respecto de las variables relevantes y sus diferencias entre las distintas AFP, mejores decisiones tomarán en cuanto a su elección de AFP y más intensa será la competencia entre ellas respecto a esas variables.

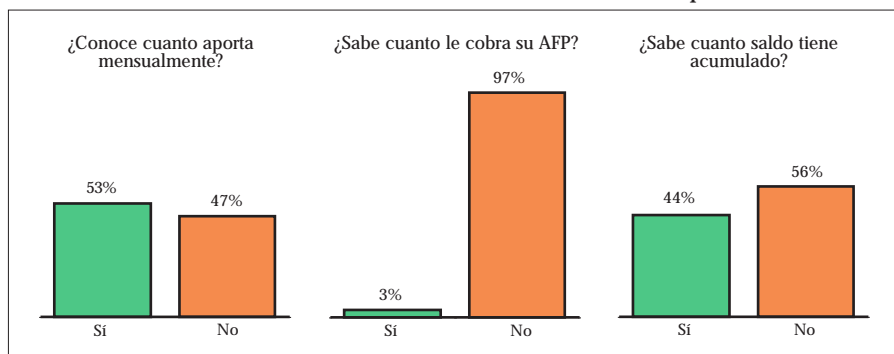
En este capítulo se presenta el diagnóstico sobre la información con la que cuentan los afiliados al sistema de pensiones y cuanto entienden efectivamente respecto al funcionamiento del sistema. Se da cuenta también de los avances que ha habido respecto a esta materia en los últimos años y las medidas contenidas en la Reforma Previsional.

6.1.- Diagnóstico sobre el conocimiento por parte de los afiliados

Dada la importancia que tiene la información en un sistema de capitalización individual con administración privada de los fondos, resulta preocupante que luego de 25 años de implementado el sistema de pensiones en Chile con los componentes que hacen del involucramiento de los afiliados un factor importante para su buen desempeño, el nivel de conocimiento respecto a características básicas del sistema sea tan bajo, tanto entre los afiliados como en la población en general. El diagnóstico al respecto proviene principalmente de la Encuesta de Protección Social, aplicada el año 2002 y que incluía una serie de preguntas sobre el conocimiento general sobre el sistema de pensiones a una muestra representativa de afiliados.

En relación a algunos de los temas básicos del sistema, un 44% de los encuestados declara conocer el monto del descuento que se realiza mensualmente para financiar su pensión, sin embargo, cuando se les pregunta cuál es ese monto específico solo un 28% entrega cifras razonables y menos del 6% conoce cual es el tope imponible de las cotizaciones. El 44% declara conocer cual es el saldo en su cuenta individual y el 29% cómo se invierten los fondos de pensiones. Uno de los resultados más preocupantes es que tan sólo un 3% dice conocer el monto de las comisiones que se cobran por administración de las cuentas individuales en las AFP y cuando se les pregunta cuánto es esa comisión menos del 5% responde correctamente. Esto claramente limita la competencia en precios que pueda existir en el sistema.

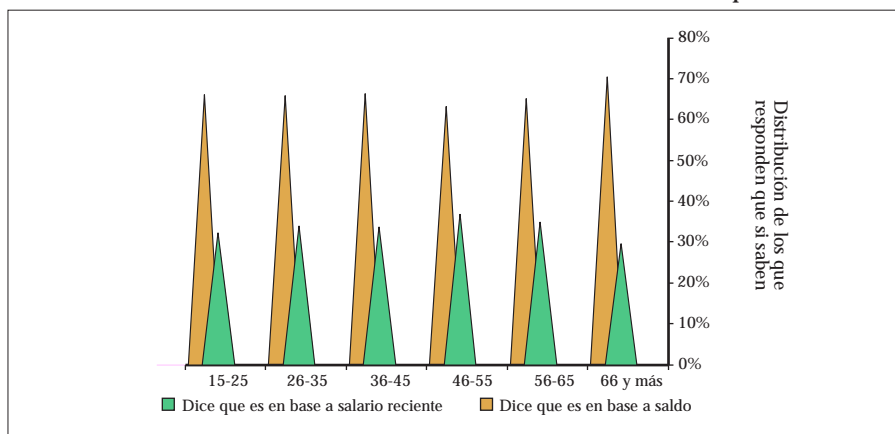
Figura 6.1
Conocimiento de los Afiliados sobre el sistema de pensiones



Fuente: Encuesta de Protección Social (EPS) 2002.

Asimismo, respecto a como se financia y se calcula el monto de su pensión futura, también existe gran confusión. De hecho, independiente de la edad del afiliado, aproximadamente un tercio piensa que la pensión se calcula utilizando los últimos años de remuneraciones. Esto puede tener efectos muy negativos sobre el sistema, puesto que en la práctica son las cotizaciones a edades tempranas las que, debido al efecto del interés compuesto, cobran mayor importancia en el financiamiento de la pensión. Las últimas cotizaciones, en cambio, afectan de manera marginal la pensión definitiva. Cuando se observa el comportamiento de los jóvenes, donde la informalidad es muy elevada, es claro que si no existe conciencia de cotizar en esa etapa de la vida los incentivos a no hacerlo aumentan.

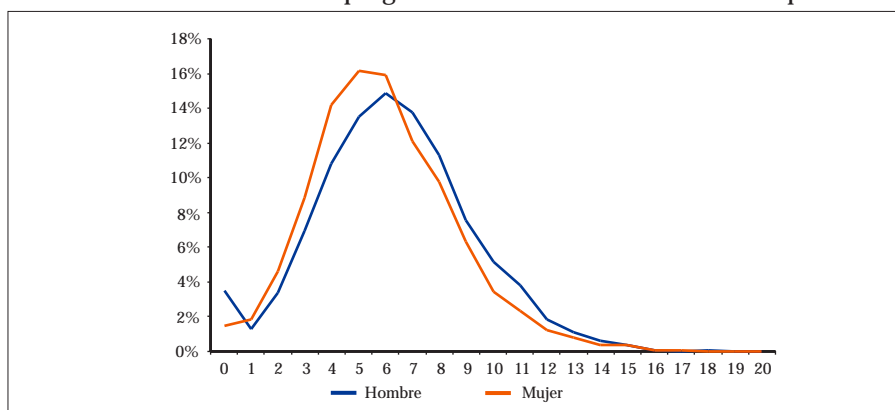
Figura 6.2
Conocimiento de los afiliados sobre cómo se calcula la pensión



Fuente: Encuesta de Protección Social (EPS) 2002.

De un total de 20 preguntas de conocimiento contenidas en la EPS 2002, más de la mitad de los encuestados contestan correctamente menos de 6 preguntas de conocimiento. En una escala de notas del 1 al 7, la nota promedio de los afiliados en temas de conocimiento basados en estas 20 preguntas sería un 2,8. Las preguntas que presentan mejores niveles de conocimiento son las referidas a la Edad legal de pensión, con hasta un 85% de conocimiento y la posibilidad de pensionarse anticipadamente, que alcanza al 75% de conocimiento.

Figura 6.3
Distribución del número de preguntas contestadas correctamente por sexo.



Fuente: Encuesta de Protección Social (EPS) 2002.

Basado en esta misma encuesta, Bernstein y Ruiz (2005) construyen un índice de conocimiento que permite clasificar a los afiliados en tres grupos de conocimiento relativo. Los resultados de una estimación econométrica utilizando una especificación de *logit* ordenado muestran que las mujeres, los jóvenes, los de menor educación y menor ingreso poseen un menor nivel de conocimiento.

En el proceso de análisis de diferentes alternativas para mejorar la información entregada a los afiliados al sistema de pensiones, que derivaron en las medidas que se detallan en la siguiente sección, se realizaron estudios y entrevistas cualitativas (focus group) que también entregaron antecedentes sobre el nivel general de comprensión respecto del sistema que tenían los afiliados. Estos estudios sugerían que algunos aspectos que dificultan la comprensión del sistema previsional por parte de las personas son el lenguaje técnico asociado a conceptos como tasa de interés o la necesidad de entender valores expresados en porcentajes. En este sentido, la falta de conocimiento previsional es reflejo de una falta de educación financiera general a nivel de la población adulta. Otro fenómeno que dificulta el interés por conocer más del sistema es que los beneficios y las consecuencias de las decisiones que se toman en el presente se perciben en un futuro que se ve lejano. Esto podría explicar porque el nivel de conocimiento tiende a aumentar a medida que las personas se acercan a la edad legal de pensión. Lamentablemente, informarse en esa etapa puede ser demasiado tarde para tomar acciones correctivas (como realizar o aumentar el ahorro previsional).

Tabla 6.1
Probabilidad de distintos niveles de conocimiento según características de los afiliados

Variables	Probabilidad de Grado de Conocimiento:		
	Bajo	Medio	Alto
Género			
Femenino	33,12%	51,92%	14,96%
Masculino	24,51%	54,34%	21,15%
Edad			
15-20 años	43,08%	46,60%	10,32%
20-30 años	31,14%	52,71%	16,15%
30-40 años	27,34%	53,86%	18,80%
40-50 años	25,63%	54,19%	20,17%
50-60 años	22,52%	54,42%	23,06%
60-70 años	30,66%	52,88%	16,46%
Educación*			
Nivel 1	43,82%	46,14%	10,05%
Nivel 2	25,23%	54,25%	20,52%
Nivel 3	19,79%	54,12%	26,09%
Nivel 4	15,98%	52,61%	31,41%
Nivel 5	17,71%	53,48%	28,80%
Ingreso **			
Ingreso Mínimo	32,01%	52,38%	15,61%
Ingreso Promedio	27,53%	53,82%	18,65%
Ingreso Tope	9,71%	45,54%	44,75%

* Nivel 1: Enseñanza Básica; Nivel 2: Enseñanza media; Nivel 3: Centro de Formación Técnica incompleta e Instituto Profesional incompleto; Nivel 3: Centro Formación Técnico titulado e Inst. Profesional titulado; Nivel 4: Universitaria incompleta, completa y Postgrado.

** Ingreso Promedio de US\$336,7, Ingreso Mínimo de US\$154,5 e Ingreso Tope equivalente al Máximo Imponible, el que alcanzaba a diciembre del 2002 a US\$ 1.398.

Fuente: Berstein y Ruiz (2005)

6.2.- Medidas Implementadas con anterioridad a la Reforma Previsional

La realidad reflejada en los estudios mencionados anteriormente impulsó a la Superintendencia de AFP (actual Superintendencia de Pensiones) a llevar a cabo iniciativas, sin necesidad de cambio legal, con el objeto de mejorar la información que se entrega en el sistema. Estas se han traducido en:

- Rediseño de los anexos de rentabilidad y costos de la cartola cuatrimestral a partir del año 2004.
- Incorporación de un anexo con una Proyección de Pensión Personalizada en la cartola cuatrimestral a partir de Julio del 2005.
- Elaboración de un Indicador de Calidad de Servicio de las Administradoras de Fondos de Pensiones (ICSA) a partir de Julio 2005.
- Información sobre variabilidad del retorno de los fondos de pensiones y lanzamiento de las herramientas web “Compare AFP” y “Compare Fondo” durante 2007.

6.2.1.- Rediseño anexos de Rentabilidad y Costos

Los estudios realizados revelaron que una parte de la explicación para la baja sensibilidad al precio que cobran las AFP se debe a la complejidad en la estructura de cobro, asociada a la existencia de una comisión expresada como porcentaje de la renta imponible y una comisión fija, descontada del saldo. Es por ello que en el año 2004, se modificó el Anexo de costos de la cartola incluyendo información personalizada sobre el costo previsional: a cada persona se le computa el costo de la AFP en la cual se encuentra cotizando y se le compara con las AFP competidoras, mostrando además la diferencia de costos anualizada. Un ejemplo de este cuadro de costos se puede ver en la siguiente figura. Asimismo, en la página de internet de la Superintendencia se puso a disposición una herramienta que permite calcular el costo previsional para cualquier afiliado.

Tabla 6.2
Ejemplo de Cuadro de costos personalizado
(Individuo con renta imponible de \$395.000 a Diciembre 2007).

COSTO POR COMISIONES

Si durante 12 meses usted cotizara mensualmente por un sueldo de \$ 395.000 la comisión* total anual que pagaría en cada AFP sería:

A.F.P.	Comision porcentual total anual**		Comisión fija total anual	Comisión total anual	Diferencia anual respecto de la AFP de menor costo
	%	(\$) (1)	(\$) (1)	(\$) (1) + (2)	(\$) (1) + (2)
BANSANDER	2,66%	126.084	126.084	126.084	126.084
CUPRUM	2,48%	117.552	117.552	117.552	117.552
HABITAT	2,23%	105.702	105.702	109.542	109.542
PLANVITAL	2,89%	136.986	136.986	145.266	145.266
PROVIDA	2,39%	113.286	113.286	113.286	113.286
SANTA MARIA	2,42%	114.708	114.708	120.108	120.108

*Este cálculo supone que las comisiones no variarán en los próximos 12 meses. Las AFP pueden cambiar las comisiones dando aviso con 90 días de anticipación

** Incluye \$42.600 que corresponden al costo anual promedio del seguro de invalidez y sobrevivencia.

Fuente: Superintendencia de Pensiones.

En relación a la rentabilidad, el anexo anterior presentaba el resultado de cada una de las Administradoras para cinco periodos distintos y con un lenguaje técnico que resultaba difícil de comprender para los afiliados. El disponer de tanta información hacía menos atractivo para el afiliado hacer el esfuerzo de comprenderla, por lo que se decidió reducir el número de periodos informados de cinco a dos, manteniéndose la información de la rentabilidad anual de los últimos 12 y 36 meses por tipo de fondo de la Administradora en el anexo de la cartola cuatrimestral, además de simplificar el lenguaje. Esta información, al igual que la información de costos, se encuentra disponible en la sección "Compare AFP" de la página web de la Superintendencia de Pensiones.

6.2.2.- Proyección de Pensión Personalizada

Uno de los puntos importantes detectados durante el año 2002, dice relación con la falta de conocimiento respecto a cómo se calcula una pensión, puesto que esto puede tener un impacto directo en el comportamiento y resultados previsionales de las personas. El desconocimiento o desinformación pueden llevar a una tardía toma de conciencia, cuando las medidas para mejorar la pensión pueden ser ineficaces o excesivamente costosas. Es por ello que la Superintendencia de AFP (actual Superintendencia de Pensiones) requirió a las Administradoras, a partir del mes de Julio 2005, incluir junto con la cartola cuatrimestral un Anexo con una Proyección de Pensión Personalizada. Este es un ejercicio que puede resultar muy difícil de realizar para el afiliado promedio, a pesar de contar con la información básica en la cartola cuatrimestral.

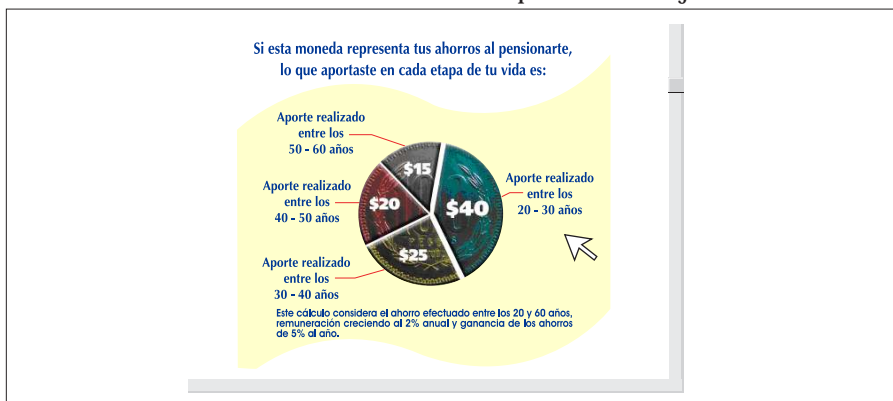
La metodología para elaborar una proyección de pensión requiere conocer el saldo acumulado, la edad y el sexo del individuo, además de hacer una serie de supuestos respecto a variables tales como: la rentabilidad esperada en el

futuro de los fondos de pensiones, la frecuencia y monto de las cotizaciones futuras, la edad de jubilación, el grupo familiar del pensionado al momento de pensionarse.

Lo que en definitiva se requirió fue incorporar un anexo personalizado en función de la edad y sexo del afiliado: En el caso de afiliados menores de 30 años, se presenta una gráfica que muestra la importancia de las cotizaciones que se realizan en forma temprana. En el caso de afiliados mayores a esa edad pero con más de 10 años para alcanzar la edad legal para pensionarse, el anexo contiene una proyección asumiendo una rentabilidad de 5% real anual para dos casos extremos de densidad de aportes: un escenario en el que se cotiza todos los meses hasta la edad legal de pensión y uno en el cual se deja de cotizar al momento de la proyección. Esta proyección permite al afiliado comprender mejor la importancia de sus cotizaciones y a su vez tomar las acciones necesarias (por ejemplo realizar aportes voluntarios), si considera que el monto proyectado de pensión será insuficiente. Por último, respecto de quienes están próximos a pensionarse, la simulación incluye un escenario en que la persona se jubila al cumplir la edad legal y otro en que se posterga esta decisión por tres años. Esto permite a las personas una mejor evaluación acerca del efecto de la edad de jubilación sobre las pensiones.

A partir de información recopilada sobre el envío de Julio del año 2005, Fajnzylber, Plaza y Reyes (2008) realizan una evaluación de impacto para medir el efecto que recibir esta información tuvo en la probabilidad de realizar ahorro previsional voluntario. Los resultados obtenidos muestran que quienes reciben la cartola con la PPP tienen una probabilidad hasta un punto porcentual mayor de realizar ahorro previsional voluntario después de recibir la cartola que un grupo comparable de afiliados a quienes no se les envió la cartola. Esto representa un aumento de hasta un 66% en dicha probabilidad observada para los afiliados presentes en la muestra utilizada.

Figura 6.4
Ejemplos de Información contenida en Proyección de Pensión Personalizada
Extracto de la Gráfica en Anexo para afiliados jóvenes



Extracto Anexo en para un Afiliado hombre entre 30 y 55 años de edad.

¿Qué pasaría con su pensión si usted...

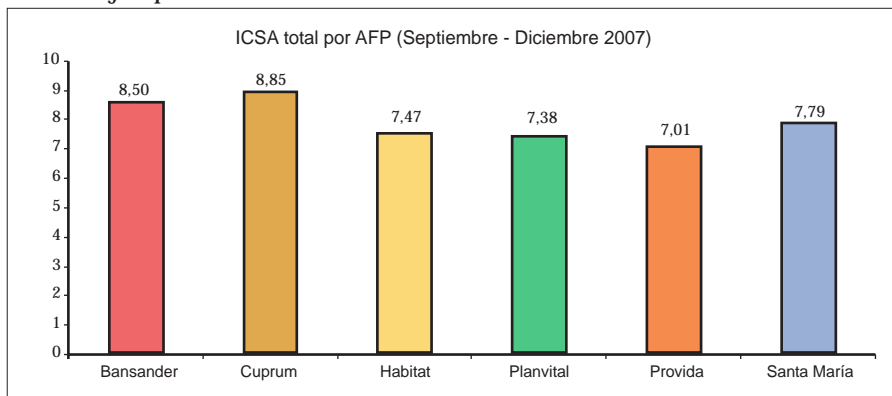
	Recibiría una Pensión Estimada de
...no cotiza nunca más y se pensiona a los 65 años?	\$113.018
...sigue cotizando todos los meses por una remuneración de \$ 317.419 hasta pensionarse a los 65 años?	\$176.054

Para el cálculo de la Pensión Estimada se considera una ganancia de sus ahorros del 5% al año y como beneficiario una esposa 2 años menor.

6.2.3.- Indicador de Calidad de Servicio de las AFP

En la sección Compare AFP de la página web de la Superintendencia se encuentra disponible además, desde Julio del año 2006, información acerca de la calidad de servicio de las Administradoras. A diferencia de la información de costos o rentabilidad, no existía previamente información estructurada que permitiera a los afiliados enterarse de las diferencias entre las distintas administradoras en materia de calidad de servicio. Buscando llenar este vacío, la Superintendencia desarrolló una metodología para medir la calidad de servicio de cada AFP con respecto a la competencia. De esta forma, los afiliados cuentan con un nuevo elemento de comparación al momento de optar por aquella Administradora que mejor se ajuste a sus propias necesidades y requerimientos. Buscando la mayor simplicidad posible, se creó el Índice de Calidad de Servicio de las AFP (ICSA). Los elementos más importantes que caracterizan este índice se describen en el recuadro 6.1. En la siguiente figura se presenta a modo ilustrativo el resultado de la medición del ICSA a nivel global para el período Septiembre-Diciembre 2007.

Figura 6.5
Ejemplo: Índice de Calidad de Servicio a Diciembre de 2007.



Recuadro 6.1

Índice de Calidad de Servicio de las Administradoras (ICSA)

A partir de Julio 2006, la Superintendencia de Pensiones comenzó a medir y publicar el Índice de Calidad de Servicio de las Administradoras (ICSA). La construcción del índice se inicia con la medición de más de 40 variables (inicialmente se incluyeron 38) relacionadas con los diversos servicios que prestan las AFP y que se pueden identificar con alguna de las tres áreas consideradas como más relevantes en el servicio de una AFP: Relación con el afiliado, Gestión de Cuentas, y Trámite de Pensiones.

En el aspecto de Relación con el afiliado, se busca medir la eficiencia, eficacia y capacidad de respuesta de la AFP ante las consultas y requerimientos que formulan sus afiliados o público en general y en la entrega de información relevante. Algunas variables incluidas en esta área: Atraso en el envío de las cartolas cuatrimestrales, Personal de la AFP sobre el total de afiliados de la misma y disponibilidad del sitio web de la AFP.

La eficiencia y eficacia en la gestión de las cuentas de los afiliados y de los recursos administrados por una AFP es medida a través de variables tales como: Tiempo promedio en la acreditación de las cuentas personales, Porcentaje de recursos acreditados en las cuentas personales, Gestión de las cotizaciones declaradas y no pagadas, Tipo de mediciones de riesgo que realizan para el análisis de las inversiones de los Fondos de Pensiones, Sanciones cursadas por la Superintendencia relacionadas con el área financiera y administración de cuentas.

Por su parte, la calidad del proceso de trámite de pensiones guarda relación con la eficiencia y eficacia de la AFP en los trámites relacionados con la obtención de pensiones, que realizan sus afiliados y beneficiarios. Ejemplo de variables incluidas en esta área son; el Tiempo promedio en tramitar solicitud de pensión, el Número de solicitudes de Pensión con atrasos relevantes, errores en la Tramitación de solicitudes de pensión, calificación y reevaluación del grado de invalidez, o las Sanciones cursadas por la Superintendencia en materias de beneficios de los afiliados.

La medición se realiza de forma cuatrimestral, al 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre de cada año, y se publica en el sitio de internet de la Superintendencia. Para cada una de las variables, la nota obtenida está en función del desempeño obtenido por todas las AFP en un año calendario. Es decir, es un indicador de desempeño relativo. Los resultados obtenidos por cada AFP se muestran a través de una nota global (donde están incluidas todas las variables), una nota por cada área (donde se incluyen las variables que conforman esa área), y la nota obtenida en cada variable. La escala de evaluación es de uno a diez, siendo diez el mejor resultado.

Por su diseño metodológico, los resultados son comparables entre distintas AFP y al interior de un mismo año. Dados los cambios que experimenta el indicador en cuanto a definición e inclusión de variables, los resultados no son comparables entre distintos años.

Las AFP están autorizadas para efectuar publicidad con los resultados de acuerdo a una norma especial emitida por la Superintendencia de Pensiones.

6.2.4 Indicador de Volatilidad de los Fondos de Pensiones

El esquema de multifondos implementado en Chile a partir del año 2002, dio a los afiliados la posibilidad de elegir entre distintas alternativas de estrategias de inversión de acuerdo a sus propias necesidades y preferencias. Los cinco tipos de fondos existentes se diferencian principalmente en su grado de exposición a instrumentos de renta variable y, por lo tanto, en su nivel de rentabilidad esperada y riesgo. Además, el sistema contempla un mecanismo de asignación de acuerdo a la edad del afiliado para aquellos que no expresan su elección de fondos; los afiliados más jóvenes se asignan al fondo B, los de edad intermedia al C y quienes están a menos de 10 años de la edad legal de jubilación al D. El mensaje claramente apunta a que los afiliados jóvenes pueden estar en mejor situación para tolerar el riesgo asociado a estrategias de inversión más agresivas para beneficiarse del mayor retorno esperado, mientras que para los afiliados de mayor edad es más conveniente adoptar estrategias más conservadoras.

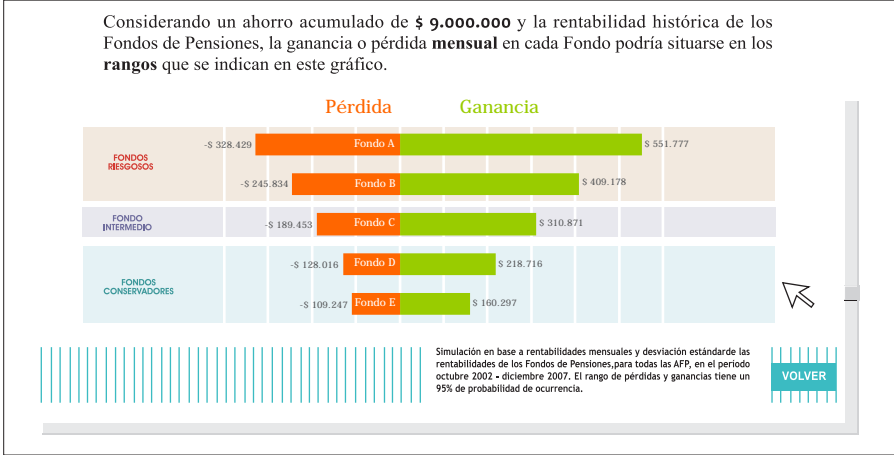
Sin embargo, en los primeros 5 años de funcionamiento del esquema de multifondos, los afiliados sólo contaron básicamente con información sobre la rentabilidad obtenida por los fondos, sin existir información que claramente mostrara el aspecto del riesgo asociado a la elección de fondos. Dado esto, durante el año 2007, la Superintendencia trabajó en la elaboración de un indicador que mostrara de la manera más clara posible las variaciones que pueden sufrir el valor de los fondos de pensiones en el tiempo. Diversas alternativas fueron testeadas, pero una condición importante para su elaboración fue contar con datos suficientes que permitieran mostrar información basada en hechos reales. Por este motivo, a pesar de no ser un horizonte de inversión relevante para los fondos de pensiones, se decidió utilizar la variabilidad de los retornos mensuales con la esperanza de que el afiliados pudiera extrapolar, a partir de esa información, que si los fondos de pensiones pueden variar en tal magnitud en tan sólo un mes, entonces la volatilidad a la que están sujetos no es despreciable.

La información mostrada en el indicador elaborado, corresponde a una banda de rentabilidad que ocurre con un 95% de probabilidad, según los datos históricos de rentabilidad mensual para cada uno de los 5 tipos de fondos. Para facilitar la comprensión, este rango se muestra en pesos, para lo cual se utiliza el saldo promedio de las cuentas individuales de los afiliados a la fecha del cálculo. La gráfica en la que se despliega el indicador, mostrada en la figura

6.6, fue testeada a partir de diversos focus group y despliega los fondos ordenados desde mayor a menor rango de pérdidas y ganancias, clasifica los fondos en riesgosos, intermedio y conservadores y entrega un mensaje sobre la conveniencia relativa de las distintas alternativas de acuerdo al horizonte de inversión del afiliado. La publicación de esta información se realiza en la sección “Compare Fondos” del sitio web de la Superintendencia de Pensiones, la cual también contiene información histórica sobre las rentabilidades reales obtenidas por los distintos fondos de pensiones.

Figura 6.6

Ejemplo: Indicador de Riesgo de los Fondos de Pensiones a Diciembre 2007



6.3.- Medidas contenidas en la reforma en materia de información

El diagnóstico presentado muestra un gran desconocimiento respecto a cómo funciona el sistema de pensiones y considerando la importancia que tiene en el desempeño de este las acciones que tomen los individuos a lo largo de su vida, es crucial avanzar en mejorar este aspecto del sistema. Como vimos en la sección anterior, se han hecho importantes esfuerzos en los últimos años, pero se consideró necesario el reforzar estas iniciativas a través de los cambios legales específicos que se describen a continuación.

6.3.1.- Fondo de Educación Previsional.

Atendiendo la situación descrita anteriormente, el Consejo de Reforma Previsional propuso la creación de un Fondo Concursable que permita financiar iniciativas tendientes a mejorar la Educación Previsional de la población. A través de este fondo, se podrían financiar proyectos como campañas masivas de información, cursos previsionales, guías informativas, etc. La Ley 20.255 establece el Fondo de Educación Previsional, financiado por el presupuesto fiscal, donaciones o aportes que reciba. Los recursos del fondo se asignarán mediante concursos públicos previa propuesta de un Comité de Selección. El Comité de Selección contará con representantes de la Subsecretaría de Previsión Social, el Instituto de Previsión Social y la Superintendencia de Pensiones, además del Presidente

de la Comisión de Usuarios del sistema. Con el objeto de fomentar la descentralización regional de estas iniciativas, la ley estableció que al menos el 60% de los fondos se destinen a financiar proyectos o programas de educación y difusión cuyos beneficiarios residan fuera de la Región Metropolitana, siempre que exista un número suficiente de tales iniciativas que cumplan con los requisitos técnicos necesarios para postular a financiamiento proveniente de este fondo.

El objetivo de este fondo es, entonces, permitir que diversas iniciativas que mejoran el conocimiento del sistema previsional sean financiadas y ejecutadas dentro de una estrategia comunicacional coherente, que dote de un marco lógico a iniciativas que de otra forma no se realizarían o tendrían un impacto muy acotado, producto de una cobertura limitada o de constituir un esfuerzo aislado.

6.3.2.- Comisión de Usuarios

El Consejo de Reforma Previsional propuso la creación de una Comisión de Usuarios para el sistema de pensiones, en parte gracias a la buena experiencia que ha reportado contar con una Comisión de Usuarios para el Seguro de Cesantía. Este seguro creado el año 2002, basado en cuentas individuales y un fondo solidario administrado por un operador único seleccionado mediante licitación internacional, contempló desde su inicio una Comisión de Usuarios del sistema, conformada por representantes de los trabajadores y de los empleadores y presidida por un académico. A la fecha esta Comisión ha sido un aporte importante en el funcionamiento del Seguro de Cesantía.⁹³

Siguiendo este modelo la Ley 20.255 establece la creación de la Comisión de Usuarios del sistema de pensiones, integrada por un representante de los trabajadores, uno de los pensionados, uno de las instituciones públicas y uno de las entidades privadas del sistema de pensiones, presidida por un académico universitario. Esta comisión tendrá como función canalizar las evaluaciones que sus representados hagan respecto del funcionamiento del sistema de pensiones a los organismos públicos correspondientes, además de proponer las estrategias de educación y difusión del sistema. Es decir, será una instancia de utilidad donde los usuarios podrán recopilar información sobre el funcionamiento del sistema, de manera estructurada, realizar sus propios análisis y elaborar propuestas de mejoras y perfeccionamientos. Además, tendrá como uno de sus principales roles el vigilar la calidad de la información con que cuentan los afiliados para sus decisiones y proponer los lineamientos que deberán seguir las políticas de difusión y educación previsional en base a esos antecedentes.

6.3.3.- Asesores Previsionales.

La Ley crea la figura del Asesor Previsional, donde se concibe la asesoría previsional como un proceso continuo durante toda la vida del afiliado, debido

⁹³ Al respecto ver Berstein et al (2007) e Informes anuales de la Comisión de Usuarios del Seguro de Cesantía.

a que ésta se puede requerir tanto durante la etapa de acumulación de fondos como al momento de tomar una decisión respecto de la selección de una modalidad de pensión.

La Ley plantea que la asesoría previsional tendrá por objeto otorgar información a los afiliados y beneficiarios del Sistema, considerando de manera integral todos los aspectos que dicen relación con su situación particular y que sean necesarios para adoptar una decisión informada de acuerdo a sus necesidades e intereses, en relación con los beneficios que contempla el sistema de pensiones.

Respecto de los afiliados y beneficiarios que cumplen los requisitos para pensionarse, hoy existe cierta asesoría entregada por la misma AFP o corredores de seguro. La asesoría de estas instituciones al momento de pensionarse debería informar en especial sobre la forma de hacer efectiva una pensión, según las modalidades previstas en el sistema de pensiones, los requisitos para optar entre ellas y demás beneficios a que pudieren acceder según el caso, con una estimación de sus montos. Sin embargo, el afiliado puede no considerar a esta asesoría como imparcial y objetiva respecto a la modalidad de pensión, puesto que la Administradora podría tener incentivos a que el afiliado permanezca en la AFP contratando un retiro programado y en el caso del corredor de seguros este tiene interés en que el afiliado se pensione a través de una renta vitalicia, ya que sólo en ese caso el corredor recibe una retribución monetaria.

Esta etapa es una de las más importantes ya que en el caso de la renta vitalicia se trata de una decisión irreversible. Es por ello que la Ley incorpora la figura del asesor previsional dándole el carácter de un asesor profesional, preparado y controlando cualquier conflicto de interés.

La asesoría previsional que se establece en la Ley apoyará a los afiliados tanto en las decisiones que deben tomar durante su vida activa para incurrir en un menor costo previsional y maximizar el capital acumulado - eligiendo la Administradora más conveniente, aprovechando entre otros los incentivos tributarios que este Sistema proporciona, planificando el nivel de pensión futura - como en las decisiones que conducen a la pensión más apropiada para cada afiliado, evaluando sus preferencias personales, así como los riesgos de inversión y sobrevida.

Respecto a la transición entre la etapa activa y pasiva el asesor previsional reemplaza a la actual figura del corredor de seguros. Permanecerán vigentes todas las funciones de asesoría especializada de seguros; sin embargo, se extienden estas funciones a un ámbito mucho más amplio, que no corresponde a seguros en particular, sino que al ámbito previsional en general. Por lo tanto, de acuerdo a la definición de Asesoría Previsional establecida por la Ley, quienes han desempeñado o desempeñan la actividad de corretaje de rentas vitalicias, deberán ampliar sus conocimientos para ser incorporados al registro de Asesores Previsionales que lleve la Superintendencia de Pensiones en conjunto con la Superintendencia de Valores y Seguros.

La asesoría previsional será financiada por el afiliado. Sin embargo, dada la importancia de la decisión de selección de modalidad de pensión y considerando que en el caso de rentas vitalicias ya existe una retribución por intermediación que se paga a los corredores de seguros que tiene un impacto directo en la pensión, se ha estimado conveniente otorgar, para aquellos afiliados que cumplan los requisitos para pensionarse y quieran optar por la modalidad de retiro programado, la posibilidad de financiar esta asesoría con fondos de su cuenta de capitalización individual. De esta manera se reduce una asimetría importante entre la modalidad de renta vitalicia y retiro programado, por lo que la recomendación que surja de la asesoría estará alineada de mejor manera con la conveniencia para el afiliado de una o otra alternativa, sin que exista un conflicto de interés con el asesor.

Con todo, en el caso de existir retribución descontada de los saldos acumulados por los afiliados que afecte directamente al monto de la pensión, ésta deberá reflejarse claramente en el certificado de oferta de pensión, o mediante el mecanismo que se diseñe para tal efecto. Existirá además un tope máximo a la retribución que pueda ser descontada de dichos saldos, equivalente al 2% de los fondos con un tope máximo de UF60 durante la vida del afiliado.

Dado que de optar por retiro programado, el afiliado puede en el futuro solicitar cambio de modalidad a renta vitalicia y para realizar ese cambio puede necesitar de una nueva asesoría, la Ley contempla que la comisión máxima en caso de optar por retiro programado deberá ser inferior a la comisión máxima en caso de optar por renta vitalicia. Aún cuando esto puede significar mantener en parte la asimetría entre ambas modalidades se consideró necesario mantener un margen para financiar una eventual asesoría en caso de cambio de modalidad. La Superintendencia de Pensiones y la Superintendencia de Valores y Seguros serán los organismos encargados de la fiscalización de la asesoría previsional. Para estos efectos, ambas Superintendencias mantendrán en conjunto un registro de asesores previsionales. Para formar parte de este registro las personas deberán cumplir los requisitos que establece la ley y acreditar conocimientos en las materias previsionales y de seguros.

En el cumplimiento de esta función, las Superintendencias deberán supervisar:

- La calidad de la asesoría otorgada.
- La forma en que el pago se realice.
- Adecuación de los montos de los pagos deducidos de la Cuenta de Capitalización Individual del afiliado con respecto a los máximos establecidos en la ley y las normas.
- El no pago de incentivos o comisiones a los asesores previsionales por parte de las AFP, debido a que éstas reciben comisiones por la administración de los Fondos durante la vida activa del afiliado o mediante la administración del retiro programado.
- El cumplimiento de los requisitos legales para el ejercicio de la actividad de asesoría previsional.