

RESOLUCIÓN No. 21-02 SOBRE OFICINAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.

CONSIDERANDO: Que el artículo 80 de la Ley No. 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social, en lo adelante la Ley, establece que las Administradoras de Fondos de Pensiones, en lo adelante AFP, tendrán por lo menos una oficina o agencia a nivel nacional para ofrecer servicios al público y atender reclamos, para lo cual podrán utilizar la infraestructura de otras entidades del sector financiero y comercial, siempre que las mismas operen como entidades propias

de las AFP y jurídicamente distintas.

CONSIDERANDO: La facultad normativa de la Superintendencia establecida en el artículo 2, literal c), numeral 9 de la Ley;

VISTA: La Ley 87-01, de fecha 9 de mayo de 2001 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social;

VISTO: El Reglamento de Pensiones, aprobado mediante Decreto 969-02 del Poder Ejecutivo de fecha diecinueve (19) de diciembre del 2002;

La Superintendencia de Pensiones, en virtud de las atribuciones que le confiere la Ley

R E S U E L V E

Artículo 1. Establecer las normas que regulan la apertura, funcionamiento y cierre de oficinas de atención al público de las Administradoras de Fondos de Pensiones.

Párrafo: Para los fines de la presente Resolución se entenderá por oficinas de atención al público las sucursales, agencias y oficinas de representación en el extranjero a que se refiere el Reglamento de Pensiones en sus artículos 25, 26 y 27.

Artículo 2. Se entenderá por oficinas de atención al público aquellas oficinas ubicadas en el territorio nacional o en el extranjero, destinadas a ofrecer sus servicios a los afiliados y público en general, así como atender los reclamos de éstos. Los servicios comprenden la atención de los trámites de afiliación, traspaso de AFP, cambio de Fondos de Pensiones, recepción y resolución de reclamos, solicitudes de beneficios, suministro de información, pago de beneficios y en general todo aquello que corresponda al objeto social de las AFP.

Artículo 3. Las AFP podrán abrir oficinas en el territorio nacional o en el extranjero para ofrecer sus servicios, como lo establece el artículo 80 de la Ley 87-01, con autorización previa de la Superintendencia de Pensiones, en lo adelante la Superintendencia.

Artículo 4. Las oficinas de atención al público de las AFP ubicadas tanto en el territorio nacional como en el extranjero, deberán disponer al menos de los recursos siguientes:

- a) Encargado de la oficina;
- b) Personal capacitado suficiente para responder las consultas de los afiliados y público en general y otorgar los servicios establecidos en la Ley;
- c) El extracto informativo definido en la Resolución sobre Promoción y Publicidad emitida por la Superintendencia de Pensiones, que contenga:
 - 1. Antecedentes de la empresa: razón social, nombre comercial, domicilio, Número de Registro Nacional de Contribuyente y Resolución de la Superintendencia que autorizó el inicio de sus operaciones;
 - 2. Monto del capital social suscrito y pagado y patrimonio de la AFP;
 - 3. Valor cuota de los Fondos;
 - 4. Monto de las comisiones que cobra;
 - 5. Nombre de la empresa aseguradora y la prima de invalidez y sobrevivencia;
 - 6. Monto y composición de la cartera de inversión del Fondo de Pensiones y rentabilidad promedio de los últimos doce (12) meses del Fondo de Pensiones que administra.
- d) Tener a disposición del público en general una relación actualizada de todas las oficinas que existen tanto en el país como en el extranjero, en la cual se señale la dirección, teléfonos, correo electrónico y nombre del encargado;
- e) Disponer de folletos informativos sobre el Sistema Previsional Contributivo para los afiliados y el público en general;
- f) Disponer de los formularios necesarios para que los afiliados puedan realizar los trámites de los servicios referidos a afiliación, traspaso de AFP, cambio de Fondos de Pensiones, solicitud de beneficios, reclamaciones y en general todos aquellos establecidos en las normas emitidas por la Superintendencia de Pensiones;

Artículo 5. Las AFP deberán presentar ante la Superintendencia de Pensiones una solicitud de apertura de las oficinas de atención al público con la información siguiente:

- a) Dirección;
- b) País (cuando se trate de oficinas en el extranjero);
- c) Teléfonos;

- d) Nombre y correo electrónico del encargado de la oficina;
- e) Descripción de la estructura física de la oficina;
- f) Nombre de la entidad financiera o comercial en los casos en que la oficina utilice la infraestructura de éstas;
- g) Horario de atención al público.

Párrafo: Previo a realizar algún cambio en las informaciones descritas en los literales anteriores, las AFP deberán comunicarlo a la Superintendencia de Pensiones, exceptuando la relativa al literal d).

Artículo 6. La Superintendencia de Pensiones recibirá la solicitud de la AFP para apertura de una oficina, verificará si cumple con los requisitos exigidos en la presente Resolución, dentro de un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de que el expediente esté completo y comunicará por escrito su decisión.

Artículo 7. Las oficinas de atención al público de las AFP podrán compartir el espacio físico con otras entidades, siempre que con ello no se lesione en modo alguno el prestigio y la seriedad que tanto la AFP como el Sistema Previsional Contributivo requieren. El espacio que ocupen deberá estar claramente identificado de modo que se evite cualquier confusión por parte del público.

Artículo 8. El hecho de compartir oficinas de atención al público con otras entidades, no implicará limitación alguna en la labor de fiscalización de la Superintendencia de Pensiones, la cual será realizada dentro del horario de servicio establecido. En los convenios suscritos entre las AFP y la entidad con quien se comparta el espacio físico, deberá hacerse expresa mención de las facultades de la Superintendencia de Pensiones para desarrollar sus tareas de control sin ningún tipo de restricciones.

Artículo 9. Las oficinas habilitadas en el extranjero quedarán sometidas a la fiscalización de la Superintendencia de Pensiones y al examen de auditores externos de la respectiva AFP, sin perjuicio del control que sobre ella puedan ejercer las autoridades del respectivo país.

Artículo 10. Las AFP que decidan efectuar el cierre de una oficina de atención al público deberán enviar a la Superintendencia de Pensiones la respectiva solicitud, fundamentando las razones de tal decisión. En un plazo máximo de quince (15) días hábiles, la Superintendencia de Pensiones emitirá la Resolución que autorice el cierre de dicha oficina. Una vez recibida la Resolución, la AFP deberá publicar como mínimo tres avisos en un diario de circulación en la comunidad donde se encuentra la oficina, comunicación que también se tendrá a disposición

del público en sus dependencias. Los avisos deberán efectuarse con por lo menos treinta (30) días hábiles de anticipación a la fecha de cierre.

Artículo 11. Cuando una oficina no cumpla con alguna de las disposiciones establecidas en los artículos anteriores, la Superintendencia de Pensiones notificará a la AFP correspondiente, dándole un plazo de cinco (5) días hábiles para implementar las observaciones. En caso de incumplimiento, ordenará el cierre de la misma.

Dada en Santo Domingo, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los veintiocho (28) días del mes de diciembre del año dos mil dos (2002).

Persia Alvarez de Hernández
Superintendente de Pensiones