

# CASOS DE ESTRATEGIAS Y CAMPAÑAS DE INFORMACIÓN IMPLEMENTADAS POR LAS ENTIDADES DE SUPERVISIÓN

SOLANGE BERSTEIN <sup>1</sup>

- 1 Solange Berstein es Ingeniero Comercial con mención en economía de la Universidad de Santiago de Chile y Máster en Economía de la Universidad de ILADES/Georgetown. Ella también es doctora en Economía en la Universidad de Boston. Dentro de su experiencia profesional destaca el haberse desempeñado como Economista Senior en el Banco Central de Chile y haber dirigido la División Estudios de la Superintendencia de Pensiones (Ex Superintendencia de AFP) en Chile entre los años 2003 y 2006, donde ya se había desempeñado como analista entre los años 1994 y 1997. Ella ha sido también consultora para el Banco Mundial en materia de pensiones, área en la cual se ha especializado durante más de 15 años. En esta área ha escrito varios artículos en diversas materias tales como: inversiones de los fondos de pensiones, competencia en la industria de administradoras de fondos y cobertura del sistema de pensiones en Chile. Actualmente, Berstein se desempeña como Superintendente de Pensiones y además es Presidenta del Comité Técnico de la Organización Internacional de Supervisores de Pensiones (International Organisation of Pension Supervisors, IOPS), organismo que lidera la discusión sobre regulación en materia de pensiones.

La educación financiera en relación a los sistemas de pensiones de contribución definida, como el que tenemos en Chile y en otros países, merece una profunda reflexión. Este es uno de los temas que más nos preocupa en la Organización Internacional de Supervisores de Pensiones (International Organisation of Pension Supervisors, IOPS), organismo al cual pertenece la Superintendencia de Pensiones de Chile y que reúne a supervisores de pensiones de distintos países.

En el presente artículo, en primer lugar, se revisa el contexto que se enfrenta en el sistema de pensiones. Paso seguido, se muestra alguna evidencia internacional relacionada al tema de la educación financiera. En tercer lugar, se hace referencia a las buenas prácticas de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) en torno a educación financiera en materia de pensiones. Posteriormente, se describen las iniciativas de la Superintendencia de Pensiones de Chile para mejorar la información del sistema y en particular las medidas contenidas en la Reforma Previsional del año 2008. Finalmente, el documento presenta una pequeña evaluación de algunas cosas que se han hecho y a modo de conclusión algunos desafíos pendientes en estas materias.

## I. Contexto

La educación financiera es una pieza fundamental para el buen funcionamiento del sistema de pensiones, especialmente si se consideran las principales características de éste. La necesidad de supervisión, por ejemplo, se hace evidente en tanto existen importantes asimetrías de información entre las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y los afiliados. Las AFP tienen mejor información y mayor capacidad de hacer análisis que el afiliado no es capaz de efectuar. Las AFP necesitan la confianza del afiliado en las decisiones que están tomando en su nombre, aunque muchas veces se genera la percepción de que puede haber un conflicto de interés entre la AFP y el afiliado. En ese sentido, la supervisión es una garantía que debiera dar confianza a quienes participan en este sistema de que las decisiones que está tomando el administrador están alineadas con lo que el afiliado quiere.

Al tratarse de un sistema obligatorio, la calidad de la información con la que cuenten los

afiliados es de importancia fundamental para las decisiones que éstos toman y para el buen desempeño del sistema en general. No obstante, el nivel de educación financiera en general es bajo y existe una falta de capacidad de las personas para procesar la información que se entrega, aunque ésta sea abundante.

Cuando los sistemas de pensiones son de contribución definida, los afiliados asumen buena parte de los riesgos (riesgo de inversión y longevidad, por ejemplo), por lo tanto, tienen que ser capaces de entender dichos riesgos, aunque lograrlo no es fácil en absoluto.

Por lo tanto, si bien existen mecanismos que permiten cautelar la magnitud de los riesgos que son asumidos por los afiliados (como la asignación por defecto o algunas prohibiciones de tomar algunos tipos de multifondo, entre otros), la educación financiera y previsional juega un rol primordial en sistemas de contribución definida para que los afiliados tomen adecuadamente sus decisiones.

## II. Evidencia internacional

Al revisar la evidencia internacional, la realidad no es muy alentadora, porque incluso en países desarrollados, el nivel de educación financiera es insatisfactorio.

De acuerdo a un estudio de la OCDE (2005)<sup>2</sup>, estudiantes de secundaria en Corea y Estados Unidos, respondieron correctamente menos del 60% de las preguntas de una prueba para medir conocimientos financieros. En tanto, en Japón el 71% de los adultos no tenía conocimiento sobre inversión en acciones y bonos; el 57% carecía de conocimientos financieros en general y un 29% sobre pensiones, impuestos y seguros. Un tema relevante es que los encuestados creen que saben mucho más de lo que, en realidad, saben. Esta es una realidad que se aprecia en forma transversal en algunas encuestas que hemos hecho en Chile. En el caso del estudio de la OCDE, los encuestados de Estados Unidos, Reino Unido y Australia se mostraron confiados de su conocimiento en temas financieros, a pesar de que cuando se les aplicó una prueba sobre finanzas básicas, fue claro que tenían un entendimiento limitado de estos temas.

En el caso de Chile la situación es similar. No tenemos mucha diferencia con otros países del mundo en cuanto a lo escaso de los conocimientos previsionales. En particular, para la Reforma Previsional del año 2008 se hicieron múltiples esfuerzos de difusión y, aún así, solamente un 31% dijo conocer la Pensión Básica Solidaria (PBS) en la Encuesta de Protección Social (EPS) del año 2009. El bono por hijo nacido vivo resultó ser el producto estrella, pues, al parecer sí logró penetrar mejor en el inconsciente colectivo y un 60% de los encuestados dijo conocerlo. Ahora, cuando vamos a temas financieros en particular,

2 *Improving Financial Literacy: Analysis of Issues and Policies (OCDE, 2005).*

en la misma EPS del año 2009, es decir, siete años después de haber implementado el sistema de multifondos, sólo un 24% de los encuestados dice saber cuántos tipos de fondos tiene para seleccionar. Un 34% de los encuestados dijo sí saber en qué fondo estaban sus ahorros. Un 40% dijo saber cuál es el fondo más riesgoso, algunos no saben en cuál están sus ahorros previsionales, pero saben cuál es el más riesgoso. Y menos del 45% dijo saber cuál es el saldo en su cuenta de capitalización individual. Ahora, todos los datos se refieren a lo que las personas “dicen saber” y, por tanto, todavía falta confirmar si efectivamente saben lo que están señalando.

### III. Buenas prácticas de la OCDE

Los principios de buenas prácticas de la OCDE en materia de educación financiera parten por definir el problema en términos de cuáles son las materias que necesitan conocer y entender los individuos.

No podemos proveer documentos con demasiados detalles o múltiples informaciones, sino que entregar específicamente lo que se requiere, cuáles son las herramientas básicas que necesitan los afiliados. En este sentido, es importante identificar muy bien cuáles son los riesgos relevantes -riesgos en la etapa de acumulación, riesgos de volatilidad de la inversión a la edad de retiro, riesgo de longevidad, etc.- cuya transmisión y comunicación adecuada a los afiliados es de alta complejidad.

En este contexto, los principales objetivos a que se debe apuntar son los siguientes:

- i. Lograr una comprensión de la necesidad de ahorrar para el largo plazo.
- ii. Lograr una comprensión de los productos de inversión y del desempeño de los intermediarios financieros.
- iii. Entender que la educación financiera no es un sustituto de la regulación prudencial ni de la protección a los consumidores, sino que es un complemento.
- iv. El gobierno tiene la responsabilidad de otorgar información a través de campañas públicas para promover la educación previsional.
- v. Las Administradoras de Fondos deben entregar información certera, oportuna y accesible.

Las iniciativas relacionadas con los productos para la pensión deben desarrollar metodologías para evaluar las necesidades de los consumidores, así como la efectividad de los programas existentes.

#### IV. Iniciativas de la Superintendencia de Pensiones de Chile para mejorar la información del sistema

##### i. *Cartola cuatrimestral*

Ha habido esfuerzos permanentes sobre lo que se denomina la “cartola cuatrimestral”, que es un documento en el cual se informa a los afiliados respecto de los movimientos en sus cuentas individuales, el saldo en sus cuentas, el tipo de fondo en el cual están sus ahorros previsionales y las comisiones que se les cobran. Esa información llega cuatrimestralmente a sus domicilios.

Desafortunadamente la EPS del año 2009 nos mostró que un porcentaje muy alto de las personas, aún cuando recibe la cartola, no la abre, poca gente la lee y menos gente la entiende. No obstante, hemos hecho esfuerzos permanentes por mejorar este instrumento, la primera barrera que tenemos que vencer es que las personas se interesen en mirar la información que reciben y traten de entenderla. Así, en esa misma cartola, hemos incorporado un anexo que debiese ser de mucho interés y que de hecho hizo que las personas se interesaran más por este instrumento: la Proyección de Pensión Personalizada (PPP). La PPP es una herramienta que ha sido sumamente útil y permite a las personas comprender el concepto de “contribución definida” y cómo se define entonces su pensión futura.

En un sistema de contribución definida, cuando a la persona se le informa que tiene un saldo en su cuenta de algunos millones de pesos, es muy difícil para esta persona poder inferir si es un ahorro adecuado o no. Eso nos hizo pensar en que era necesario entregar información sobre cómo “traducir” esa información que ellos están recibiendo en lo relativo a una proyección de pensión.

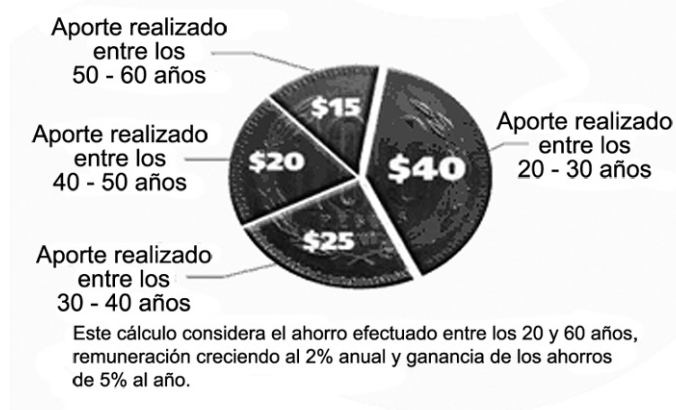
No obstante, realizar este ejercicio tenía el riesgo potencial de que los afiliados pensarán que la PPP era una promesa que especificaba exactamente lo que recibirían como pensión, el beneficio de entregar esta información era un bien que estaba por encima de este eventual riesgo, por lo que se tomaron todos los resguardos para mitigarlo y entregar esta proyección a los afiliados. Así, se comenzó a enviar esta PPP a partir de julio del 2005. Para el caso de los afiliados jóvenes, esta información era especialmente importante de comunicar porque en un sistema de contribución definida el ahorro cuando se es joven es crucial para obtener una adecuada tasa de reemplazo.

Dado que es muy difícil hacer proyecciones al tener toda la vida por delante, sin tener salarios sobre los cuales hacer una proyección y sin tener un saldo acumulado, el ejercicio era simplemente algo ficticio que no decía relación con el esfuerzo que la persona estaba haciendo efectivamente en ese minuto y no nos permitía dar una señal. Por lo tanto, se

optó por entregar información general, a todos los afiliados jóvenes, de cuán importante era el ahorro cuando eran jóvenes respecto de la pensión futura que iban a lograr. (Ver Figura N° 1).

**FIGURA N° 1**  
**EXTRACTO DE GRÁFICA EN ANEXO PARA AFILIADOS JÓVENES**

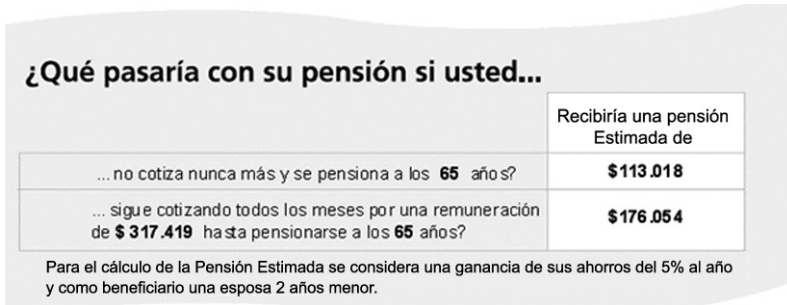
Si esta moneda representa tus ahorros al pensionarte, lo que aportaste en cada etapa de tu vida es:



FUENTE: SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES, CHILE.

Para quienes son mayores de 35 años de edad, se muestra una PPP que ya considera su actual saldo y remuneración y proyecta la pensión futura (ver Figura N° 2). Acá se muestra la situación en la cual la persona continuaría cotizando al mismo nivel que lo ha venido haciendo de acuerdo al salario de los últimos meses y la situación en la cual la persona deja de cotizar hasta el momento de pensionarse. La idea es mostrar la importancia de continuar cotizando y permitir al afiliado ver fácilmente si está en una situación de tranquilidad respecto a su futuro de retiro, o si requeriría hacer, por ejemplo, Ahorro Previsional Voluntario (APV) o tomar otro tipo de medidas para su vejez.

FIGURA N° 2  
EXTRACTO DE GRÁFICA EN ANEXO PARA MAYORES DE 35 AÑOS



FUENTE: SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES, CHILE.

En el caso de las personas que están próximas a pensionarse, se informa junto con la pensión personalizada, qué pasaría si postergan la edad de pensionarse.

ii. *Herramientas web*  
a. *“Compare AFP”*

Otra de las iniciativas emprendidas por la Superintendencia de Pensiones para mejorar la información a los afiliados, apuntó a incorporar nuevos elementos y herramientas en la página web institucional<sup>3</sup>.

En primer término, se creó la herramienta “Compare AFP”, justamente en este esfuerzo de tener disponible información comparable y transparente a la que fácilmente las personas pudiesen tener acceso.

En ese sentido, era importante mostrar las distintas variables que las personas deberían comparar, al momento de decidir sobre una AFP u otra. Cuánto cobra cada una de las AFP, cuál es la rentabilidad y cuál es el riesgo del fondo elegido, en qué AFP está afiliada la persona, la ubicación de las agencias de AFP a lo largo del país y cuál es la calidad del servicio que entregan las AFP, todas son preguntas muy relevantes al momento de efectuar una comparación.

3 [www.spensiones.cl](http://www.spensiones.cl)

Respecto de cuánto cobra cada AFP, en la Superintendencia de Pensiones se han realizado múltiples focus group y encuestas y hemos constatado que a las personas se les hace difícil entender cómo operan las comisiones e incluso les cuesta comprender el concepto de porcentaje. Entonces, en el tema del costo previsional, la forma de mostrarlo en la página web, así como también en las cartolas cuatrimestrales que acompaña esta información, es en pesos y anual, de tal manera que las personas puedan visualizar fácilmente la diferencia entre una administradora y otra.

En la página web también hay una herramienta que permite saber en qué AFP se encuentra el afiliado, y ésta es la herramienta más visitada. También existe una sección que muestra la ubicación de las agencias de cada una de las AFP a lo largo del país, de tal manera que las personas puedan estar informadas de dónde acudir en caso de que lo requieran.

Un importante requisito para que los afiliados puedan ejercer su derecho a elegir AFP es que cuenten con información adecuada respecto del servicio que cada una de ellas presta. Por esta razón, la Superintendencia desarrolló una metodología para medir la calidad de servicio de las AFP y compararlas con respecto a la competencia. La escala de evaluación va de 1 a 10, donde 10 es el mejor resultado. El indicador se denomina Índice de Calidad de Servicio de las Administradoras (ICSA), importante esfuerzo que partió el año 2006 con el objeto de transformarse en una herramienta útil para las personas al momento de tomar decisiones.

En el ICSA se evalúan conjuntamente variables relacionadas con tres áreas: (i) trámite de pensiones; (ii) relación con el afiliado; y (iii) gestión de cuentas. El área de trámite de pensiones mide la eficiencia y eficacia de la AFP en los trámites relacionados con la obtención de pensiones que realizan sus afiliados y beneficiarios. Se incluyen en esta área variables como tiempo promedio en tramitar solicitud de pensión; número de solicitudes de pensión con atrasos relevantes; tramitación de solicitudes de pensión y de calificación y reevaluación del grado de invalidez; y sanciones cursadas por la Superintendencia en materias de beneficios de los afiliados, entre otras.

El área de relación con el afiliado mide la eficiencia y eficacia de la AFP en la capacidad de respuesta, tanto ante las consultas y requerimientos que formulen sus afiliados o público en general, como en la entrega de información relevante. Algunos ejemplos de variables incluidas en esta área son: atraso en el envío de las cartolas cuatrimestrales; personal de la AFP sobre el total de afiliados de la misma; disponibilidad del sitio web de la AFP.

El área de gestión de cuentas mide la eficiencia y eficacia de la AFP en la gestión de las cuentas de sus afiliados y de los recursos administrados. Algunos ejemplos de variables incluidas en esta área son: 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; tipos de mediciones de riesgo que realizan las AFP 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.

En total son 57 variables objetivas que nosotros como Superintendencia estamos monitoreando todo el tiempo, por nuestro rol fiscalizador, y simplemente las ponemos a disposición del público en una forma sistemática, de tal manera que las personas puedan conocer esa información y tomarla también como una variable de decisión.

#### **b. “Compare Fondos”**

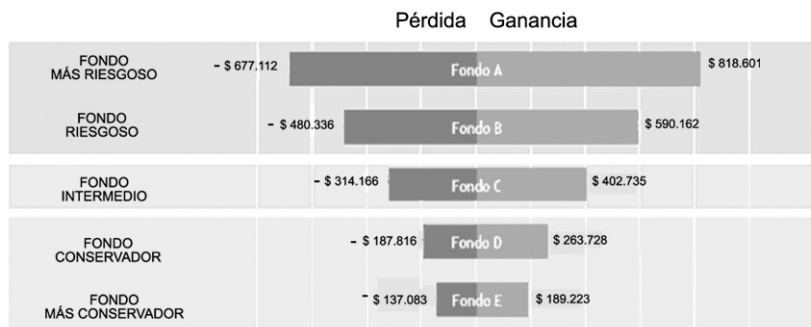
Pero los afiliados no solamente tienen que comparar AFP; también deben comparar fondos al interior de una misma AFP. En ese sentido, dentro del sitio web de la Superintendencia también tenemos disponible la herramienta llamada “Compare Fondos”, que se publica periódicamente desde septiembre del 2007. A través de esta herramienta, el afiliado puede disponer de información cuatrimestral acerca del riesgo, la composición de renta fija y variable de cada multifondo y una evolución de la rentabilidad.

El desafío más importante en esta herramienta era incluir alguna información sobre el riesgo que fuese entendible para la mayoría de los afiliados. La Figura N° 3 muestra un ejemplo a diciembre del 2009 de lo que se muestra periódicamente con respecto al riesgo de cada multifondo.

Considerando un ahorro acumulado de \$9.000.000 y la rentabilidad histórica de los fondos de pensiones, la Figura N° 3 muestra en qué rangos podría situarse la ganancia o pérdida mensual en cada multifondo. No tiene más ambición que ésta, que las personas puedan efectivamente entender que, en un determinado mes, al estar en un fondo riesgoso el afiliado puede tanto perder como ganar. Para poder mostrar esta tabla también se hicieron varios *focus group*, para testear que las personas lograran entender bien lo que se estaba señalando.

FIGURA N° 3

¿CUÁL ES EL RIESGO DE CADA TIPO DE FONDO?  
DICIEMBRE 2009



FUENTE: SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES, CHILE.

NOTA: SIMULACIÓN EN BASE A RENTABILIDADES MENSUALES Y DESVIACIÓN ESTÁNDAR DE LAS RENTABILIDADES DE LOS FONDOS DE PENSIONES, PARA TODAS LAS AFP, EN EL PERÍODO OCTUBRE 2002 - DICIEMBRE 2009. EL RANGO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS TIENE UN 95% DE PROBABILIDAD DE OCURRENCIA.

**c. Mecanismos de consultas y reclamos**

También está disponible en el sitio web de la Superintendencia un mecanismo de consultas y reclamos a través de nuestros distintos canales (vía web, carta/fax, teléfono y oficinas).

**d. Normativa en trámite**

Los borradores de todas las normas de carácter general que emitirá la Superintendencia de Pensiones se publican en el sitio web de la institución. Ello, con el objetivo de permitir a los ciudadanos interesados enviar sus comentarios y sugerencias sobre la norma en cuestión, a través de correo electrónico.

**e. Publicaciones**

La Superintendencia de Pensiones ha puesto a disposición en su sitio web, al público general y especializado, una serie de publicaciones de análisis y estudio del Sistema de Pensiones y el Seguro de Cesantía, libros que describen los sistemas además de información estadística y legislativa.

### *iii. Programas de difusión*

Existen distintos programas de difusión con charlas a trabajadores y a grupos estratégicos, específicamente a asistentes sociales y encargados de recursos humanos, tanto del sector público como privado. Estos segmentos son importantes porque pueden después multiplicar la difusión de contenidos en sus respectivas empresas o instituciones.

Otro importante programa de difusión de la Superintendencia de Pensiones es el de atención presencial en las localidades más aisladas de las regiones en las que contamos con Oficina, con una programación establecida.

## **V. Medidas contenidas en la Reforma Previsional del año 2008**

### *i. Recursos - Fondo de Educación Previsional*

A pesar de todos estos esfuerzos que he comentado, la mayoría de los cuales fueron implementados antes de la Reforma Previsional del año 2008, el diagnóstico apuntaba a que la educación previsional era insuficiente y que requeríamos de un esfuerzo aún mayor por parte del gobierno en esta materia. Por lo tanto, en la Reforma Previsional se incluyó una iniciativa denominada Fondo de Educación Previsional (FEP), que es un fondo concursable que permite financiar iniciativas tendientes a mejorar la educación previsional de la población. El FEP es financiado por presupuesto fiscal o con donaciones y aportes y al menos el 60% de estos fondos tienen que ser destinados a regiones (fuera de la Región Metropolitana). En el primer concurso ya se entregaron USD 2,7 millones en 34 proyectos, por montos entre CLP 6,5 y 100 millones, que era el máximo de esa etapa y ahora, en la segunda versión del concurso, tenemos otros USD 2,9 millones adicionales que repartir entre los distintos proyectos. Esto permite la creatividad de distintos tipos de aportantes de ideas a este fondo. Habrá que hacer las evaluaciones de cada uno de los proyectos que se están implementando, de tal manera de detectar cuáles son aquellas herramientas más exitosas que nos permitan avanzar en esta materia.

### *ii. Participación ciudadana - Comisión de Usuarios*

También se incorporó una comisión de usuarios en la misma Reforma Previsional, que tiene un rol muy importante en lo que se refiere a educación financiera. Esta Comisión sigue el modelo utilizado para el Seguro de Cesantía (2002) y está 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.

Las principales funciones de la Comisión son: (i) canalizar evaluaciones sobre funcionamiento del sistema a organismos correspondientes; (ii) Proponer las estrategias de educación y difusión del sistema; y (iii) 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.

### *iii. Asesoría para los afiliados – Asesores Previsionales*

La Reforma Previsional creó la figura del asesor previsional, considerando la necesidad de que las personas tomen decisiones en materias previsionales en forma más informada. Estos asesores previsionales deberían tener un rol activo, tanto en la etapa de acumulación como en la transición desde la etapa activa a la etapa pasiva. En la etapa de acumulación, la idea es que puedan informar a las personas respecto de su situación, por ejemplo, si necesitan APV, cuáles son las ventajas tributarias que tiene de un mecanismo u otro, qué es lo que debería estar haciendo ese afiliado para estar tomando una mejor decisión. Asimismo, en la transición de la etapa activa a pasiva, los asesores previsionales reemplazan a los corredores de seguros. En el caso chileno, las rentas vitalicias se intermediaban a través de corredores de seguros, que recibían una retribución por cada futuro pensionado que lograban que comprase una renta vitalicia. Esto llevaba a la existencia de un conflicto de interés, porque la decisión estaba conducida muchas veces por el interés del corredor y, podía ocurrir que quizás el producto no era el adecuado para ese afiliado en particular. Por lo tanto, el asesor previsional reduce ahora esos incentivos a una determinada modalidad de pensión y tiene un tope a las comisiones que se ofrecen (un límite de 2% de los fondos, con un máximo de 60 Unidades de Fomento<sup>4</sup>) porque la transición de la etapa activa a pasiva es una decisión que es sumamente importante y crítica en la vida de un trabajador.

Los asesores previsionales son supervisados por la Superintendencia de Pensiones y la Superintendencia de Valores y Seguros. A abril del 2010 había 480 asesores previsionales vigentes.

4 *La Unidad de Fomento (UF) es una unidad de cuenta reajutable de acuerdo con la inflación, usada en Chile. Fue creada por el Decreto N° 40 del 20 de enero del 1967, siendo su principal y original uso en los préstamos hipotecarios, ya que era una forma de revalorizarlos de acuerdo con las variaciones de la inflación.*

## VI. Evaluaciones preliminares

### *i. Efectos de la PPP en cartola cuatrimestral*

Tenemos algunas evaluaciones preliminares de algunos productos, en particular respecto de la PPP en la cartola cuatrimestral.

Existe un documento de trabajo del año 2009 publicado en el sitio web de la Superintendencia<sup>5</sup>, donde los autores analizan el impacto de la información que otorga la PPP en las decisiones de ahorro, encontrando que la misma aumentó la probabilidad de hacer contribuciones voluntarias para la pensión, en aproximadamente 1,4 puntos porcentuales, para personas entre 40 y 50 años. Este es un resultado algo significativo, respecto de que las personas efectivamente están cambiando una decisión al recibir esta información.

Asimismo, en un artículo que todavía no ha salido publicado<sup>6</sup>, el autor analiza el impacto de la misma información que otorga la PPP en la decisión de retiro del mercado laboral (jubilación). Encuentra que los afiliados que recibieron la PPP tienen una menor probabilidad de jubilar el año 2009 de 0,3 a 2 puntos porcentuales, es decir, postergan un poco su jubilación al haber recibido esta información.

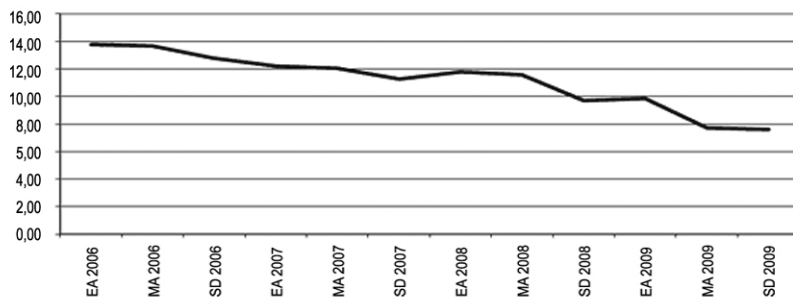
### *ii. Efectos del ICSA*

Otro aspecto que se ha podido evaluar es el ICSA. El objetivo de este indicador apuntaba a que, al dejarlo disponible al público, las AFP hicieran esfuerzos por mejorar el servicio. Lo que se ve, desde el año 2006 a la fecha, es que se han mejorado los tiempos de respuesta en varias materias, como por ejemplo, el tiempo promedio en días para acreditar los recursos en la cuenta individual se redujo desde 14 días hasta alrededor de 8 días (ver Gráfico N° 1); en el caso del tiempo promedio de la recuperación de las declaraciones de no pago (DNP), se redujo desde más de dos meses hasta un poco menos de dos meses hoy en día (ver Gráfico N° 2); el tiempo promedio en días para tramitar una pensión de vejez se redujo de un promedio de 40 días a un promedio en torno a 25 días (ver Gráfico N° 3). Por lo tanto, hemos visto mejoras significativas en la industria. Tratando de lograr tener un mejor ICSA, hemos ido mejorando la calidad del servicio que entregan las AFP.

5 *Better-informed Workers and Retirement Savings Decisions: Impact Evaluation of a Personalized Pension Projection* (Eduardo Fajnzylber, Gonzalo Plaza y Gonzalo Reyes, Sept. 2009).

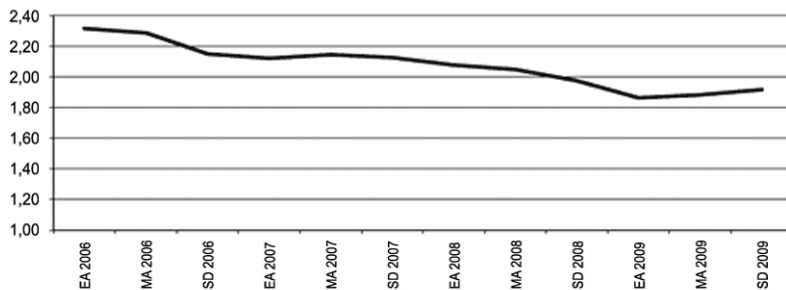
6 *Miranda, J. (2010), próximamente.*

### Tiempo Promedio en Días de Acreditación de Recursos en Cuentas Personales



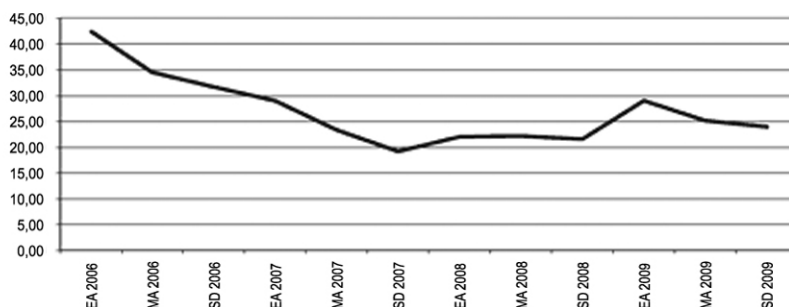
FUENTE: SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES, CHILE.

### Tiempo Promedio en Meses de la Recuperación de la DNP



FUENTE: SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES, CHILE.

Tiempo Promedio en Días en tramitar una Pensión de Vejez



FUENTE: SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES, CHILE.

## VII. Desafíos

Los desafíos son muchos. Primero está mejorar la educación financiera y previsional de todas las personas a través de un esfuerzo conjunto con las superintendencias de Valores y Seguros y de Bancos. Éste ha sido un tema muy relevante para el Comité de Superintendentes del sector financiero en los últimos años. Hemos apreciado que en cuanto a la educación financiera, tenemos varias sinergias que podemos aprovechar como supervisores financieros y la idea es poder efectivamente llevarlas a un proyecto común de educación financiera.

Lo segundo radica en elaborar un indicador de riesgo de pensión y diseñar una forma de presentarlo a los afiliados para su adecuada comprensión, de tal modo que contribuya a la toma de decisiones. Lo que se ha hecho hasta ahora es mostrar el riesgo de corto plazo (cuánto puede ganar o perder un afiliado en un determinado mes), pero lo que nos debería importar es cuál es el riesgo que el afiliado está tomando respecto de su pensión futura, con esta visión de largo plazo que quisiéramos transmitir y que es tan difícil de hacer.

Hemos estado trabajando en este tema desde hace ya varios años y esperamos en el 2010 poder efectivamente dar un paso concreto en esta materia elaborando un indicador de riesgo-pensión, que es lo que realmente deberían estar mirando los afiliados al sistema y presentarlo de una manera que sea comprensible para todos.

Como tercer punto se encuentra promover la participación activa de las personas en sus decisiones. Aquí uno de los desafíos es perfeccionar el ICESA. El ICESA es un instrumento dinámico; desde el momento en que salió, se pensó que tenía que ir cambiando en el tiempo. Ya hemos ido logrando que las AFP mejoren en determinadas áreas y tenemos que incorporar nuevos elementos a este indicador para seguir en esa línea.

Una segunda tarea que se debe abordar en este ámbito es informar de manera que los atributos de rentabilidad y riesgo sean fáciles de comprender. Y por último, una tercera forma de hacerlo es entregar información clara y de fácil acceso sobre el costo previsional.

Lo deseable es que sobre estas variables, es decir, calidad de servicio, rentabilidad y riesgo y costo previsional, viéramos competencia en la industria. La competencia nos debería llevar a un resultado eficiente y de esa manera tener un mejor sistema de pensiones.

Pero no es suficiente entregar mayor información, puesto que existe una baja capacidad de comprender la información financiera en general, por lo tanto, no es simplemente un esfuerzo continuo de proveer información y tratar de hacerla didáctica, sino que se requiere algo mucho más allá, que es mejorar la educación financiera. Para ello creo que se hace necesario un programa de largo plazo; es algo que no podemos hacer de un día para otro y que hay que comenzar a temprana edad, eventualmente a nivel escolar, porque efectivamente los mercados son cada vez más sofisticados, el ámbito financiero que hace 20 ó 25 años era algo prescindible, está pasando a ser algo imprescindible dentro de lo que una persona, un trabajador común, debería ser capaz de manejar hoy en día. Por lo tanto, lo que en realidad se requiere, es una mayor cultura previsional.