

Circular de Gerencia de Canales Nro. 035 - 2023

Fono Prima	X
Servicios@	X
Trámites Remotos	X
Requerimientos Web	X
Atenciones Presenciales	X
DAR	X
Jefaturas Canales	X

De: Gerencia de Canales de Atención

Para: Carmela Bieberach, Ana Valencia, Carla Novoa, Fabiola Requejo, Gina Gamboa, Dora Arce, Claudia Mesinas, Ejecutivos de Plataformas, Ejecutivos de Fono Prima, Ejecutivos de Servicios@, Analistas de Servicios y Reclamos, Analistas de Trámites de Prestaciones.

Tipo : Lineamiento Canales de Atención

Asunto : Sobre presentación del documento de identidad para trámites en la AFP

Fecha : 29 de setiembre de 2023

Por medio de la presente hacemos de conocimiento que debido a un cambio normativo para la simplificación administrativa en los trámites que se realizan al interior de la AFP se ha determinado que no es necesaria la presentación del documento de identidad por parte del afiliado peruano para algunos trámites que detallaremos más adelante.

Asimismo, deberán realizar las siguientes acciones para asegurar una correcta identificación del cliente durante la atención:

Durante la atención con el cliente (en el proceso de realización del trámite)

• **En las atenciones remotas**

- El ejecutivo debe validar, al inicio de cada atención, que el cliente haya pasado la biometría integrada de manera exitosa (biometría facial u OTP aprobada), de ser así no será necesario realizar validación alguna.
- En caso el cliente no haya pasado la biometría integrada de manera exitosa (biometría facial u OTP aprobada), deberá realizarse el protocolo de validación vía el link de biometría facial de actualización de datos. En caso no pase dichos protocolos se aplicará el Proceso Robusto y se realizará la consulta de identidad en la web de RENIEC en la que deberá revisar la fecha de emisión del DNI e imagen del afiliado y, hará un screen shot del cliente con su documento de identidad en la mano y lo adjuntará al sarr/ One Drive (según corresponda).
Para los casos en que, por alguna falla del sistema, no se encuentre habilitada la PAC para realizar la consulta en RENIEC, se deberá esperar a que se restablezca el acceso. En caso la incidencia sea compleja, se deberá dejar la descripción en el sarr respectivo informando que no se pudo realizar la verificación por dicho motivo y que se complementará el proceso de validación de manera interna y solo de ser necesario se comunicará nuevamente con el cliente.

• **En las atenciones presenciales**

- En todos los casos, se solicitará al cliente (afiliado/beneficiarios/apoderado) mostrar su DNI para conseguir una plena validación de su identidad. Se debe de seguir el lineamiento de validación de identidad presencial.

- Para los casos en que, por alguna falla del sistema, no se encuentre habilitada la PAC para realizar la consulta en RENIEC, se deberá dejar la descripción en el sarr respectivo informando que no se pudo realizar la verificación por dicho motivo.
- Todos los trámites en los que el cliente se identifique con su DNI deben tener adjunto de manera obligatoria la consulta de identidad hecha en la web de RENIEC.
- Los trámites que se atiendan de manera excepcional en agencias deberán cumplir con lo indicado en los puntos 1 y 2.

Sobre la presentación o no del documento de identidad (atenciones presenciales y remotas):

1. Los Trámites Complejos tales como **Jubilación, Invalidez, Sobrevivencia, Herencia, Bono de Reconocimiento, y Transferencias de Fondo al Exterior** requieren contar obligatoriamente con la imagen del documento de identidad en el expediente físico o digital.

Adicionalmente será necesario que el afiliado muestre en todas las etapas del proceso el DNI físico en caso se realice videollamada grabada de autenticación/asesoría.

2. Los Trámites Simples, no requieren que se adjunte la imagen del DNI al expediente/solicitud. Solo deberán adjuntar el print de pantalla de la consulta RENIEC en su reemplazo como parte del expediente físico o digital.

Para los casos en que, por alguna falla del sistema, no se encuentre habilitada la PAC para realizar la consulta en RENIEC, se deberá dejar la descripción en el sarr respectivo, informando que no se pudo realizar la verificación por dicho motivo y, se informará al afiliado sobre el problema presentado y solicitar que nos proporcione la imagen de su DNI haciéndole la especificación de que debe ser el último emitido por la RENIEC y que caso contrario, el trámite quedará suspendido.

Consideraciones generales:

- Para los casos de trámite con apoderado se requerirá la presentación de la copia/imagen del documento de identidad del poderdante (afiliado/beneficiario) y apoderado.
- Si el apoderado/beneficiario ha pasado la biometría integrada o factor respectivo de manera exitosa, no será necesario realizar validación alguna.
- Para todos casos de afiliados que cuenten con un documento distinto al DNI se debe adjuntar copia al expediente físico/digital, ya que para estos casos no tenemos como realizar la validación en RENIEC. En caso el afiliado o apoderado sean extranjeros pasarán por validación biométrica con el pasaporte.
- Es válida la presentación del Documento de Identidad vencido para trámites pensionarios y no pensionarios teniendo en cuenta lo indicado en el artículo 7 del Decreto Legislativo N°1246 que indica que, se debe aceptar la presentación del documento de identidad vencido en todos los trámites realizables en la AFP.

- En caso de pérdida o robo del Documento de Identidad el afiliado puede presentar el Certificado C4 que emite el RENIEC, en dicho caso proceder de acuerdo con la Circular de Gerencia de Canales Nro. 007 – 2022.

Cordialmente,



Andrés Bustamante Cisneros
Gerencia Canales de Atención

Conformidad	
Unidad	Revisado y Aprobado
Canales de Atención	Maria Alejandra Quimper
Trámites Complejos	Ana Valencia/Carmela Bieberach
Trámites Simples	Carla Novoa
Jefatura Agencias	Gina Gamboa