

PO-LE-056 | POLÍTICA DE TRANSPARENCIA Y MANEJO DE LA INFORMACION DE INTERÉS

Objetivo	Establecer las normas y lineamientos que garanticen el acceso oportuno y preciso a informaciones veraces a sus Afiliados, Accionistas, Superintendencia de Pensiones, Entidades Gubernamentales y al público en general, respecto a información pública relativa a la Administradora de Fondos de Pensiones como entidad regulada y al Fondo de Pensiones que ésta administra.
Alcance	Las normas expuestas en el presente documento se circunscriben a información pública relacionada a la Administradora de Fondos de Pensiones como entidad regulada y al Fondo de Pensiones que ésta administra.
Responsable	Vicepresidencia de Legal y Cumplimiento
Marco legal	<p>Resolución No.417-20 sobre habilitación, autorización de inicio de operaciones y gobierno corporativo de las Administradoras de Fondos de Pensiones.</p> <p>Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No. 358-05.</p> <p>Ley No.172-13 sobre Protección Integral de Datos Personales.</p> <p>Resolución No. 391-17 sobre Promoción y Publicidad de las Administradoras de Fondos de Pensiones.</p> <p>Resolución No. 496-25 Sobre procesos operativos para las Administradoras de Fondos de Pensiones, fondos y planes sustitutivos. Sustituye la resolución núm. 479-24, y circulares núm. 126-24,127-24, 129-24.</p>
Marco interno	<p>CO-RH-004 - Código de Conducta.</p> <p>PR-LE-098-Procedimiento para la Atención de Solicitudes de Afiliados y Pedidos de Información del Público de Interés.</p> <p>PR-LE-020-Procedimiento de Gestión de Reclamaciones de Afiliados</p>

1. ASPECTOS GENERALES Y DEFINICIONES

- 1.1. AFP Crecer (La Administradora) reconoce que una comunicación transparente con el público de interés, interno o externo es parte importante y esencial del marco de Gobierno Corporativo, pues garantiza el compromiso de conducir el negocio de manera transparente, profesional y ética, como lo establece el Código de Conducta.
- 1.2. Se entiende como *“Público de Interés”* a cualquier persona, física o moral, que interactúa de manera directa e indirecta con La Administradora, como son sus empleados, afiliados, accionistas, miembros del Consejo de Administración y Comité de Apoyo u Operativos, Superintendencia de Pensiones, Entidades y Autoridades Gubernamentales y el público en general.

- 1.3. AFP Crecer entiende por “*Transparencia*” como la divulgación de información que, bajo las leyes vigentes se considera “pública”, así como todas las informaciones relacionadas a valores corporativos, objetivos y marco de buen gobierno, que contribuyen a dar a conocer su operatividad y el compromiso asumido ante la sociedad frente a su público de interés, principalmente por el rol fiduciario que tiene hacia sus afiliados.
- 1.4. Se entiende por “*Información Pública*”, aquella información o documentación, cualquiera que sea el formato o el soporte, emitida por AFP Crecer únicamente respecto a sus aspectos regulados, siempre que no esté clasificada por la normativa como información confidencial. Aquella información que no corresponda a procesos regulados, así como información reservada o privilegiada, no formará parte del acceso al público de interés.
- 1.5. Se entiende por “*Información Confidencial*”, como toda información no pública (ya sea en forma verbal, escrita, gráfica, registros, software de computadora, escrituras electrónicas, físicas o en cualquier otra forma, tangible o intangible) propiedad de La Administradora. Esta información incluye, pero no se limita a sus registros y planes negocios, secretos de negocio y de comercio, asuntos comerciales, empleados, suplidores, estructura de costos, relaciones comerciales existentes o pasadas, información financiera no regulada (respecto a predicciones, pronósticos, cálculos, proyecciones internas o presupuestarias), propiedad intelectual, bases de datos propias y confidenciales, información técnica o cualquier información que al tenor de la Ley No. 172-13 sobre Protección de Datos de Carácter Personal y de la Ley General de Defensa de la Competencia No. 42-08, sean consideradas confidenciales y/o reservadas.

2. POLÍTICAS DE TRANSPARENCIA Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN DE INTERÉS

- 2.1. El público de interés podrá presentar diferentes tipos de solicitudes de información, entiéndase por ello consultas, preguntas, comentarios y solicitudes de documentos relacionadas a la operatividad y objeto social de La Administradora, dentro de sus aspectos normados.
 - 2.1.1. En ningún caso la solicitud de información podrá alcanzar informaciones, datos y documentos que contengan información confidencial, ni cuando se trate de informaciones, datos y documentos que de ser divulgados puedan ser utilizados en perjuicio de La Administradora. En ese sentido, AFP Crecer en ningún momento emitirá informaciones, datos y documentos relacionadas a:
 - a. Que se refieran a información que esté en curso de elaboración o de publicación.
 - b. Relativas a información para cuya divulgación sea necesaria la aprobación del Superintendente de Pensiones de la República Dominicana, el Consejo Nacional de Seguridad Social y/o una sentencia emanada por un Tribunal Competente, o autorizada por una entidad gubernamental en base a leyes vigentes.
 - c. Que se refieran a información confidencial, reservada o privilegiada de La Administradora, de acuerdo con la normativa vigente y a sus políticas internas.
 - d. Se refieran a información legalmente protegida.
 - e. Solicitudes que se consideren abusivas por su carácter manifiestamente irrazonable o repetitivo.
 - f. Se refieran a información que no obre en poder de la Administradora.
 - g. Información y documentación relacionada a un Afiliado y/o beneficiarios, que no correspondan al Solicitante, o donde éste no se encuentre autorizado; y,
 - h. Cuando la información solicitada pudiera afectar a derechos o intereses de terceros.

2.2. Información de Acceso. La Administradora pondrá a disposición de su público de interés las informaciones siguientes:

2.2.1. Información sobre Gobierno Corporativo. La Administradora facilitará acceso respecto de:

- a. Misión, Visión y Valores de La Administradora.
- b. Antecedentes de La Administradora, Estructura de Propiedad y de Organización (Historia, Razón Social, Nombre Comercial, número de Registro Nacional de Contribuyentes, Resoluciones de Habilitación Definitiva expedida por la Superintendencia de Pensiones, Nombre de los Accionistas y porcentaje de Titularidad Accionaria, Monto del Capital Suscrito y Pagado y Patrimonio);
- c. Estructura del Consejo de Administración (Nombre de los Miembros, Atribuciones y resumen de su Perfil Profesional);
- d. Estructura de Gobierno Interno (Organigrama de los Comités de Apoyo y Operativos);
- e. Política de Remuneración del Consejo de Administración, según aplique (exclusivo para la Superintendencia de Pensiones);
- f. Políticas de Gobierno Corporativo y Código de Conducta, como Código de Ética, en su versión más actualizada;
- g. Políticas de Conflictos de Interés, sobre transacciones con Partes Relacionadas y sobre el Manejo de Información Privilegiada.
- h. Matriz de Riesgos (exclusivo para la Superintendencia de Pensiones).

2.2.2. AFP Crece no dará acceso, sin excepción alguna, a la nómina de empleados fijos o de subcontractistas, incluyendo respecto a los incentivos que éstos reciben, por ser información privada de los mismos, basada en el Derecho a la Intimidad establecido en el Artículo 44 de la Constitución Dominicana.

2.3. Información Financiera. La Administradora dará acceso a los siguientes datos que brindan información sobre su desempeño:

- a. Estados Financieros Mensuales y Trimestrales respecto al Fondo de Pensiones Administrado y respecto a La Administradora.
- b. Estados Financieros Anuales Auditados por una firma de Auditoría Externa, tanto para La Administradora como para el Fondo de Pensiones Administrado, respecto al periodo fiscal previamente cerrado.
- c. Monto y composición del Portafolio de Inversiones del Fondo de Pensiones Administrado y la rentabilidad promedio de los últimos doce (12) meses, expresada de manera anualizada. La información a entregar será extraída del Boletín Oficial emitido por la Superintendencia de Pensiones respecto a la última publicación oficial puesta a disposición en el portal www.sipen.gov.do
- d. Monto de las comisiones que cobra en virtud de la ley 87-01 y sus modificaciones;
- e. Informes de Calificaciones de Riesgos publicadas, en caso de existir.

2.4. Información sobre Afiliados y Beneficiarios. La Administradora informa a sus afiliados en forma periódica, en base a los plazos que determina la Ley, sobre temas relacionados con la administración de sus cuentas, de los beneficios a los que tiene derecho y sus modalidades, estatus de solicitudes, así como cualquier requerimiento que realicen a través de las formas en que se relaciona con los mismos por los diversos canales que pone a su disposición, tales como: internet, redes sociales, chat, correo electrónico, comunicaciones, centro de contacto (call center), oficinas de atención al cliente, entre otros.

2.4.1. Debido al deber de confidencialidad de la información de nuestros afiliados, La Administradora

únicamente dará acceso a la misma, y de manera directa, a los titulares, es decir, al propio Afiliado, a través del Procedimiento para la Atención de Pedidos de Información del Público de Interés (PR-LE-098).

2.4.2. Se encuentra prohibido dar acceso a la información personal del afiliado, de la Cuenta de Capitalización Individual, datos históricos de la afiliación, beneficios (aprobados, pendientes y en proceso) sin contar con su autorización expresa del mismo y debida diligencia de validación.

2.5. Las informaciones de los afiliados únicamente pueden darse a conocer en virtud de las excepciones establecidas en la Resolución No. 496-25 Sobre procesos operativos para las Administradoras de Fondos de Pensiones, fondos y planes sustitutivos. Sustituye la resolución núm. 479-24, y circulares núm. 126-24, 127-24, 129-24.

2.6. **Información Comercial.** *Esta información se limitará a los siguientes aspectos:*

- a. Participación de mercado (en términos de afiliados acumulados, recaudo, cotizantes mensuales y patrimonio administrado. La información a entregar será en términos absolutos y será extraída del Boletín Oficial emitido por la Superintendencia de Pensiones respecto a la última publicación oficial puesta a disposición en el portal www.sipen.gov.do;
- b. Estadísticas generales de cantidad de beneficios otorgados, cantidad de solicitudes de beneficios declinadas y beneficios en proceso;
- c. Información sobre los servicios de valor agregado disponibles a través de las Oficinas de Atención al Público y por los demás medios de comunicación existentes;
- d. Información y detalles sobre los procesos de beneficios y sus requisitos;
- e. Material Promocional y Brochures informativos, autorizados por la Superintendencia de Pensiones.
- f. Boletines Informativos.

2.6.1. Detalle de los productos y servicios que se encuentra autorizada a ofrecer en el mercado.

2.7. En ningún caso la solicitud de información respecto a aspectos comerciales podrá alcanzar informaciones, datos y documentos relacionados a planes estratégicos, sistema comisionario, listado y categorías de clientes, así como ningún aspecto que sea considerado parte de la estrategia comercial de la Administradora y, por ende, reservada.

2.8. **Informes sobre Responsabilidad Social Corporativa.** *La Administradora, según lo estime apropiado, podrá dar acceso a los informes o reportes sobre las acciones y actividades que realiza con sus recursos propios dentro del marco de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), en la cual se involucran sus empleados, así como la Administradora de manera directa.*

2.9. En todo caso, cualquier informe sobre las acciones y actividades que al tenor de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) no indicará de forma alguna información respecto a los aportes realizados en favor de los terceros beneficiarios de dicho programa.

2.10. **Manejo y entrega de la Información.** El procedimiento para el ejercicio del derecho de acceso a las informaciones aquí indicadas como Públicas, se realizará acorde al proceso y plazos establecidos en el *Procedimiento para la Atención de Pedidos de Información del Público de Interés (PR-LE-098)* a cargo de la Vicepresidencia de Legal y Cumplimiento.

2.11. **Gratuidad del Proceso.** La solicitud de información, así como su respuesta son servicios gratuitos, por lo

que no tienen costo alguno para el solicitante

Registro y control de cambios		
Fecha	Versión	Acción/justificación del cambio
Marzo 2018	2	Actualización del marco regulatorio y referencias corporativas.
Febrero 2020	3	Actualización por cambio de marca y nombres de posiciones y relación con el Grupo Scotiabank. Actualización del Marco legal. Inclusión de aspectos generales y definiciones.
Septiembre 2025	4	Actualización de nombre de área responsable a Vicepresidencia de Legal y Cumplimiento. Actualización de marco legal: Sustitución de la resolución no. 409-19 por la resolución 496-25 Sobre procesos operativos para las Administradoras de Fondos de Pensiones, fondos y planes sustitutivos. Sustituye la resolución núm. 479-24, y circulares núm. 126-24,127-24, 129-24.

Área de Procesos

AFP Crecer

■ Fin del documento