



GOBIERNO DE CHILE
SUPERINTENDENCIA DE AFP

CIRCULAR N° 1.211

VISTOS: Las facultades que confiere la ley a esta Superintendencia, se imparten las siguientes instrucciones de cumplimiento obligatorio para todas las Administradoras de Fondos de Pensiones.

REF. : **SERVICIOS POR INTERNET. Modifica y complementa Circulares N°s 466, de fecha 27/11/1987, y 988, de fecha 22/08/1997.**

INDICE

<i>I. Disposiciones Generales.</i>	<i>3</i>
<i>II. El Sitio Web.</i>	<i>4</i>
<i>III. Mecanismos de Seguridad.</i>	<i>7</i>
<i>IV. Solución de Divergencias.</i>	<i>10</i>
<i>V. Traspasos a través del Sitio Web.</i>	<i>10</i>
<i>VI. Retiro de Fondos.</i>	<i>13</i>
<i>VII. Modificaciones a la normativa de esta Superintendencia.</i>	<i>17</i>
<i>VIII. Vigencia.</i>	<i>18</i>

I. Disposiciones Generales.

1. Las normas de esta Circular tienen como objetivo permitir que las Administradoras de Fondos de Pensiones extiendan su cobertura de atención de público y hagan más eficiente la entrega de servicios a los afiliados y empleadores, a través de un Sitio Web llamado en adelante el *Sitio*.
2. El Sitio se entenderá como un centro interactivo de recepción de solicitudes e instrucciones, como asimismo de consultas y respuestas entre los afiliados, empleadores y público en general, y la Administradora, sobre materias relacionadas con el Sistema Previsional. A través de dicho sitio podrán realizarse las operaciones específicas que se describen en esta Circular y otras que se indican como optativas para las A.F.P.
3. Las Administradoras deberán adoptar las medidas necesarias tendientes a evitar el riesgo de ingreso de usuarios no autorizados a la información de sus bases de datos o sistemas de soporte de las operaciones que se realicen a través del Sitio y asegurar que cualquiera transacción o comunicación se efectúe en forma segura, íntegra y confidencial.
4. La presente Circular contempla el uso de una *Clave Única de Identificación* para realizar operaciones que no involucran transferencia de fondos. Sin embargo, cuando se requiera efectuar transacciones que impliquen movimientos de recursos financieros, se exige el uso adicional de mecanismos de seguridad para acreditar la identidad de los usuarios, como son una *Clave de Seguridad* o una *Firma Electrónica, simple o avanzada*. Se entenderá por *Firma Electrónica* aquella a que se refiere la ley N° 19.799, publicada en el Diario Oficial del día 12 de abril de 2002 y podrá incorporarse a alguna o todas las operaciones que se realicen a través del Sitio, una vez que ésta y sus reglamentos entren en plena vigencia.
5. Las disposiciones contenidas en esta Circular autorizan a las Administradoras para implementar a través del Sitio el servicio de retiro de fondos. En el evento de que opten por hacerlo, deberán adoptar los mecanismos de control que permitan garantizar la seguridad de estas operaciones, teniendo presente que serán siempre responsables de los perjuicios económicos que puedan ocasionar a los trabajadores.
6. Toda la información que las Administradoras proporcionen a través del Sitio, deberá ser concordante con la definida en la normativa vigente.

II. El Sitio Web.

1. El Sitio deberá proporcionar un servicio de intermediación electrónica que permita el envío, recepción, almacenamiento, respaldo y recuperación de la información intercambiada, ofreciendo seguridad, integridad, confidencialidad, disponibilidad en las comunicaciones y las facilidades necesarias para que las transacciones se efectúen de una forma fácil y expedita.
2. Los servicios que la Administradora proporcione a través del Sitio deberán estar disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana, con excepción de las interrupciones que por razones técnicas muy justificadas o de fuerza mayor puedan afectar tal disponibilidad.
3. El Sitio deberá contar con formularios electrónicos para que los afiliados, trabajadores y empleadores puedan realizar las operaciones que se definen en este Capítulo. Estos formularios deberán contener como mínimo, la identificación del trabajador (nombre completo y cédula de identidad) y la información adicional necesaria para que la A.F.P. dé cumplimiento a las normas que respecto de cada una de las operaciones ha dictado esta Superintendencia.
4. El diseño de los formularios electrónicos podrá ser adaptado por la A.F.P. de acuerdo con la tecnología de que disponga.
5. El Sitio deberá contar con los mecanismos que permitan entregar la información o recibir las comunicaciones dispuestas en la presente Circular, a los usuarios que no posean dirección de correo electrónico.
6. Será obligatorio para las Administradoras permitir a los afiliados y trabajadores realizar las siguientes operaciones a través del Sitio:
 - a) Requerir el traspaso de sus cuentas personales de una A.F.P. a otra.
 - b) Suscribir el formulario *Cambio de Fondo de Pensiones*.
 - c) Suscribir el formulario *Selección de Alternativas de Ahorro Previsional Voluntario Ley N° 19.768*.

- d) Emitir y entregar la cartola cuatrimestral resumida y detallada, de acuerdo con lo señalado en la normativa vigente. La entrega de la cartola a través del Sitio reemplazará su envío por correo.
7. Además, las Administradoras podrán poner a disposición de los afiliados y empleadores, a través del Sitio, los siguientes servicios:
- a) Suscribir los formularios definidos en la normativa vigente para la incorporación de trabajadores que iniciaron labores por primera vez con posterioridad al 31/12/1982. En este caso, la Administradora estará obligada a dar aviso del hecho a los empleadores registrados en el formulario electrónico, a más tardar el décimo día del mes siguiente a la fecha de suscripción del respectivo formulario.
 - b) Iniciar el trámite para obtener pensión y beneficios, excepto la suscripción del formulario *Selección de Modalidad de Pensión*, que deberá efectuarse personalmente en una agencia.
 - c) Efectuar retiros de ahorro voluntario.
 - d) Efectuar retiros de cotizaciones voluntarias.
 - e) Efectuar retiros de depósitos convenidos, en el caso de trabajadores pertenecientes al I.N.P.
 - f) Solicitar retiros de ahorro de indemnización.
 - g) Solicitar devolución de pagos en exceso.
 - h) Solicitar y obtener certificados de afiliación, movimientos y saldos de las cuentas personales.
 - i) Entregar, corregir y obtener información referida a los datos personales de los afiliados y beneficiarios, cuando corresponda.
 - j) Conocer el estado de cualquiera operación autorizada a través de este medio, incluidas las presentaciones que se hubieran hecho en las agencias de la Administradora o entregado a sus agentes de venta.
 - k) En el caso de empleadores, conocer el estado de los pagos de cotizaciones previsionales de sus trabajadores y de la cobranza prejudicial y judicial a su respecto.
 - l) Notificar afiliaciones, traspasos y cambio de Fondo de Pensiones a los empleadores a su dirección de correo electrónico, si ésta fuera conocida, reemplazando a la efectuada por correo, independientemente de la forma

en que se suscribieron dichos documentos (formulario en papel o electrónico).

- m) Recepción de reclamos. Las Administradoras que implementen este servicio deberán revisar diariamente el correo electrónico que reciban, para establecer si algunas de las presentaciones deben o no ser atendidas de acuerdo con lo dispuesto en la Circular que rige esta materia.
 - n) En general, efectuar cualquiera otra operación referida a servicios que no involucren transferencia de recursos financieros, con excepción de aquéllas que se autorizan expresamente en esta Circular.
8. El Sitio deberá tener una interfaz interactiva de configuración simple y clara, de fácil comprensión y operación para los trabajadores, con el objeto de no dificultarles la obtención de los servicios que la Administradora ponga a su disposición a través de este medio, debiendo procurarse el uso de tecnología ampliamente difundida y compatible.
 9. Para autorizar el procesamiento de cualquiera operación, el Sitio deberá verificar inmediatamente que la información ingresada por los usuarios en los formularios electrónicos es correcta y concordante o coincidente con la disponible en los sistemas de información de la A.F.P., que respalden las operaciones que se realicen a través del Sitio. Efectuada esta verificación, deberá comunicar la aceptación o rechazo del requerimiento realizado.
 10. Aceptado un requerimiento, la Administradora entregará en el mismo acto a través del Sitio un mensaje de confirmación de la operación. En caso de rechazo, el Sitio deberá indicar inmediatamente al usuario la causa que lo origina y que tal circunstancia impide que su solicitud sea atendida.
 11. Los requerimientos aceptados por la Administradora deberán resolverse de acuerdo con los mismos procedimientos establecidos en la normativa vigente, como si hubieran sido presentados directamente en alguna de sus agencias o a través de un agente de ventas, considerándose como fecha de inicio del trámite aquélla en que la Administradora lo aceptó. Para estos efectos, cualquier trámite que se hubiere efectuado en días inhábiles o festivos, deberá entenderse que fue realizado el día hábil siguiente.
 12. Para la aplicación de la presente Circular y su homologación con la normativa vigente, la fecha de suscripción de un documento será equivalente a la fecha de aceptación del requerimiento a través del Sitio, el cual debe ser

aceptado o rechazado en el mismo día en que se produce. Asimismo, se entenderá que el día hábil termina a las doce de la noche.

13. Con el objeto de facilitar la operación en el Sitio, éste deberá contener información sobre su organización interna (Mapa del Sitio) y de los servicios que la Administradora ofrece por su intermedio.

III. Mecanismos de Seguridad.

1. Para realizar las operaciones que involucran transferencia de fondos, entendiéndose por tales a aquéllas definidas en las letras a, b y c del número 6 del Capítulo II anterior, y efectuar retiros de ahorro voluntario, de cotizaciones voluntarias, de depósitos convenidos en el caso de trabajadores pertenecientes al INP, de ahorro de indemnización y devolución de pagos en exceso (letras c, d, e, f y g del número II.7), los usuarios deberán contar con mecanismos de seguridad consistentes en una *Clave de Seguridad* o una *Firma Electrónica, simple o avanzada*. Estos mecanismos le permitirán a los usuarios acreditar su identidad al momento de efectuar las transacciones y la Administradora deberá validarlos, aceptando o rechazando las operaciones.
2. Los trabajadores deberán solicitar la *Clave de Seguridad* o la *Firma Electrónica* en las oficinas de la Administradora donde se encuentran incorporados o a través de las funciones que ofrece el respectivo Sitio. Los empleadores deberán requerirlas en la Administradora donde necesiten operar. La *Clave de Seguridad* o la *Firma Electrónica* no significarán costo para los usuarios.
3. Las Administradoras serán responsables de diseñar procedimientos que le permitan certificar la entrega de *Clave de Seguridad* y de la *Firma Electrónica*.
4. Las Administradoras podrán optar por contratar los servicios de una o más entidades externas para la emisión de la *Clave de Seguridad* y de la *Firma Electrónica*, debiendo para ello suscribir un contrato de prestación de servicios en los términos que establece la Circular N° 1.168 de esta Superintendencia o aquélla que la complemente, modifique o reemplace. En los contratos deberán incorporarse cláusulas especiales referidas a la obligación de dichas entidades externas de celebrar contratos de idénticas características en cuanto a precio, servicio, plazos y demás estipulaciones, con cualquiera otra Administradora que lo solicite por escrito mientras esté vigente el contrato.

5. Las Administradoras deberán crear procedimientos que garanticen que la *Clave de Seguridad* y la *Firma Electrónica* sean reconocidas por todas las Administradoras para hacer operaciones a través del Sitio, independientemente de las entidades que las emitieron.
6. La entrega de la *Clave de Seguridad* y de la *Firma Electrónica* se realizará personalmente al solicitante, debiendo comprobarse en ese momento la identidad del usuario que la solicitó, de tal forma de evitar su adulteración, copia o uso indebido. Asimismo, los usuarios suscribirán con la Administradora un contrato en el cual se dejará constancia expresa de la obligación de utilizar dichos mecanismos en forma personal, haciéndose responsable de cualquier uso que un tercero haga de ellos.
7. Las Administradoras deberán adoptar todas las medidas administrativas y legales que garanticen la máxima seguridad en el uso de estos instrumentos y de otorgar las facilidades para que los usuarios puedan comunicar oportunamente la copia, hurto o robo de su *Clave de Seguridad* o de su *Firma Electrónica*. Una vez efectuada la comunicación, la Administradora deberá inhabilitar el uso de la Clave de Seguridad o revocar la Firma Electrónica, según corresponda.
8. El Sitio deberá contar con medios que garanticen la confidencialidad de la *Clave de Seguridad* y de la *Firma Electrónica*, estando absolutamente prohibida su difusión, copia y distribución.
9. Las Administradoras podrán hacer extensivo el uso de *Clave de Seguridad* y de la *Firma Electrónica* a alguna o todas las transacciones que se realicen a través del Sitio.
10. La implementación de la *Firma Electrónica* deberá ceñirse a los procedimientos señalados en la ley N° 19.799 y sus reglamentos, una vez que estos últimos entren en vigencia, los cuales complementarán las instrucciones de la presente Circular y prevalecerán sobre cualquiera disposición con la que pueda haber diferencias.
11. Con el objeto de acreditar la autenticidad del Sitio, éste deberá tener una certificación digital, otorgada y emitida por una entidad certificadora nacional o internacional, constituida legalmente en Chile o en el extranjero. El certificado digital deberá cumplir con los estándares nacionales e internacionales de encriptación que garanticen la integridad y confidencialidad de las transferencias electrónicas de información. El Sitio

deberá estar diseñado de manera tal que el usuario pueda verificar estas condiciones antes de comenzar a operar en él.

12. El Sitio deberá incorporar procedimientos de control que garanticen a lo menos, lo siguiente:
 - a) Acceso y disponibilidad permanente del servicio.
 - b) Que las operaciones se realizan en un ambiente seguro.
 - c) Páginas Web y formularios electrónicos organizados de una manera lógica, de aplicación y comprensión expedita por el usuario.
 - d) Garantía de que todos los requerimientos, solicitudes y operaciones realizadas durante el día, sean cursadas dentro de los plazos que para tales operaciones se establecen en la normativa vigente.
 - e) Disponer de respaldos por un período de 5 años a lo menos, que permitan establecer fehacientemente el hecho de haberse efectuado determinadas transacciones u operaciones.
 - f) Proporcionar información acerca del estado de los requerimientos formulados por los usuarios, que le permitan conocer en forma sostenida si éstos han sido recibidos o se encuentran pendientes.
 - g) Transmitir la información encriptada para resguardar su confidencialidad.
 - h) Llevar un registro de las operaciones realizadas.
 - i) Garantizar que el funcionamiento del Sitio sea compatible con la normativa que regula la operación de los Fondos de Pensiones.

15. La Administradora podrá optar por contratar con una entidad externa especializada la administración del Sitio, en cuyo caso el contrato de prestación de servicios deberá consignar cláusulas expresas referidas a los mecanismos de seguridad exigidos en este Capítulo y aquéllas que se señalan en las normas sobre contratación de servicios, especialmente lo relacionado con la privacidad de la información.

16. La Administradora estará obligada a implementar y disponer de procedimientos de auditoría que tengan como propósito verificar que las operaciones definidas en el Capítulo II anterior, han sido correctamente ejecutadas. Asimismo, deberá permitir a la Superintendencia el acceso

expedito y sin formalidades a toda la información referida a los requerimientos y solicitudes efectuadas por los usuarios a través de este medio.

17. A más tardar el día 10 de cada mes, la Administradora deberá respaldar con medios inalterables: microformas o en sistema COLD (Computer Output to Laser Disk), todas las solicitudes y presentaciones recibidas a través del Sitio, considerándose aquéllas efectuadas hasta el último día del mes anterior al mes que se informa. Estos respaldos deberán mantenerse por un mínimo de 5 años.
18. Cada vez que el afiliado o esta Superintendencia soliciten una copia material de algún requerimiento aceptado, la Administradora deberá estar en condiciones de emitirlo a más tardar el día hábil siguiente al de la petición. Sin perjuicio de ello, el Sitio deberá permitir al usuario obtener una copia de los requerimientos que a su respecto hubiere aceptado.

IV. *Solución de Divergencias.*

1. Para solucionar las eventuales divergencias que puedan surgir entre los usuarios y la Administradora, se deberán establecer los mecanismos que ésta utilizará para resolverlas. Estos procedimientos deberán considerar la posibilidad de solicitar informes a peritos con el propósito de dilucidar las diferencias producidas.
2. Cualquiera sea el mecanismo de solución de divergencias que decida adoptar la Administradora, no podrá significar costo para los usuarios.
3. Las divergencias que digan relación con diferencia o pérdida de información o fondos, deberán ser comunicadas por la Administradora a esta Superintendencia, a más tardar el día hábil siguiente de haber tomado conocimiento del hecho, señalando la forma en que se solucionará el problema. Asimismo, deberá asumir su responsabilidad por los perjuicios que se ocasionen a los usuarios como consecuencia de estas situaciones.

V. *Trasposos a través del Sitio Web.*

1. El trabajador que decida traspasar su cuenta personal desde la Administradora en que se encuentra afiliado a otra de su elección, podrá

suscribir a través del Sitio de la A.F.P. nueva, una *Orden de Traspaso Electrónica*.

2. La *Orden de Traspaso Electrónica* deberá contener como mínimo los siguientes datos:
 - Identificación del trabajador (apellido paterno, materno y nombres).
 - Cédula nacional de identidad del trabajador.
 - Folio Cartola: corresponderá al *Número de Folio Único* de la cartola cuatrimestral, detallada o resumida, de la cuenta de capitalización individual de cotizaciones obligatorias del trabajador.
 - Identificación de la A.F.P. antigua.
 - Dirección del trabajador.
 - Identificación del empleador (nombre o razón social y RUT).
 - Dirección del empleador.
 - Opciones para seleccionar la cuenta que desea traspasar y el tipo de Fondo de destino.

3. El Sitio deberá contar con sistemas que permitan verificar que los datos incorporados por el trabajador a la Orden de Traspaso, son válidos y concordantes con la descripción definida para cada uno de sus campos, con excepción del *Número de Folio Único* de la cartola que será validado de acuerdo con lo dispuesto en el número 6 siguiente. Estas verificaciones se efectuarán al momento en que se produzca la operación y en caso de existir errores, se informará inmediatamente al trabajador.

4. Una vez que el trabajador haya completado correctamente los datos obligatorios de la Orden de Traspaso, ingresará su *Clave de Seguridad* o firmará electrónicamente el documento. El mecanismo de seguridad que utilice el trabajador será verificado de inmediato por la entidad emisora, aceptando o rechazando la suscripción.

5. Habiendo sido aceptada, la respectiva Orden de Traspaso se entenderá plenamente válida y producirá los mismos efectos que aquéllas suscritas con soporte de papel, debiendo ser notificadas de inmediato a la A.F.P. antigua. Todos los traspasos válidos deberán ser respaldados por la A.F.P. nueva y por la entidad que autorizó la operación.

6. A más tardar al día siguiente de notificada la Orden de Traspaso, la Administradora antigua deberá efectuar el análisis lógico de los datos incluidos en ella, aplicando los procedimientos señalados para ello en el Capítulo XIII de la Circular N° 466, o aquélla que la complementa,

modifique o reemplace. En el caso del campo Folio Cartola, deberá comprobar que corresponda al consignado en la última cartola cuatrimestral vigente resumida o detallada, de la cuenta de capitalización individual de cotizaciones obligatorias del trabajador.

7. El resultado de la revisión lógica deberá ser comunicado a la A.F.P. nueva a más tardar el día siguiente de efectuado el análisis, indicando las Órdenes aceptadas y anuladas. En caso de anulación deberá indicarse la o las causales correspondientes.
8. A más tardar el día hábil siguiente de comunicado el resultado del análisis lógico, la Administradora nueva deberá comunicar al trabajador a través del Sitio, que su Orden ha sido aceptada o anulada definitivamente, indicando en este último caso las causales que motivaron su anulación.
9. El aviso de aceptación de la Orden de Traspaso consistirá en poner a disposición del trabajador a través del Sitio, un *Certificado de Aceptación de Traspaso*, que podrá imprimir si lo desea, y en él se le informará la fecha a partir de la cual se encontrará incorporado a la nueva Administradora.
10. El primer mes en que el empleador y el afiliado independiente comenzarán a pagar en la Administradora nueva las cotizaciones previsionales, los depósitos de ahorro voluntario y los aportes de ahorro de indemnización, según corresponda, será el subsiguiente de aquél en que se suscribió la *Orden de Traspaso Electrónica*.
11. Dentro de los cinco primeros días hábiles del mes siguiente de aquél en que se suscribió el traspaso electrónico, la A.F.P. nueva deberá dar aviso de este hecho al empleador, de acuerdo con el procedimiento establecido en el número 4 del Capítulo XV de la Circular N° 466, o aquella que la complemente, modifique o reemplace, con excepción del plazo señalado en la letra b). Si la Administradora dispone de la dirección de correo electrónico del empleador, el aviso se efectuará por este medio, debiendo cerciorarse de su recepción.
12. La Administradora antigua estará obligada a aceptar el traspaso si el formulario electrónico ha sido llenado correctamente y la situación previsional del trabajador no registra alguna anomalía lógica, debiendo considerar que siempre prevalecerá la voluntad del afiliado. La A.F.P. será sancionada si se comprueba que por causa injustificada ha anulado el traspaso de cuentas solicitado a través de Internet.

13. En el mes subsiguiente a la suscripción de las Órdenes de Traspaso a través del Sitio, la Administradora antigua deberá incluir los registros de las cuentas personales cuyo traspaso electrónico hubiere sido aceptado, en los archivos computacionales de traspaso de ese mes, debiendo continuar y concluir este proceso conjuntamente con las Órdenes suscritas a través de un agente de venta o en forma directa en una agencia de la A.F.P. nueva. La Administradora antigua deberá controlar la integridad y exactitud de los archivos computacionales antes señalados, a efectos de asegurar que incluyan la información tanto de las Órdenes de Traspaso suscritas por la vía tradicional como la de aquéllas que lo fueron a través del Sitio.

14. Las Administradoras deberán adoptar las medidas necesarias que permitan hacer operativo este mecanismo de traspaso.

VI. Retiro de Fondos.

1. A través del Sitio se podrán efectuar retiros de ahorro voluntario, de cotizaciones voluntarias, de depósitos convenidos para el caso de trabajadores pertenecientes al I.N.P., de ahorro de indemnización y devoluciones de pagos en exceso.

2. Para iniciar el trámite de retiro o devolución, los trabajadores deberán ingresar al Sitio de la A.F.P. donde se mantengan los fondos y completar los formularios electrónicos que para tales efectos tendrá disponible la Administradora.

3. La solicitud de retiro electrónica deberá contener a lo menos los siguientes antecedentes, según corresponda:
 - Fecha de la solicitud.
 - Identificación del trabajador (apellido paterno, materno y nombres).
 - Cédula nacional de identidad del trabajador.
 - Monto en pesos o cuotas del retiro.
 - Opción de pago (depósito en cuenta corriente o de ahorro, o retiro en una agencia).
 - Nombre del banco destinatario de los fondos.
 - Número de la cuenta corriente bancaria o de ahorro.
 - Agencia en que se efectuará el retiro, en caso que haya optado por esta modalidad.
 - Campo para el ingreso de la Clave de Seguridad.

4. En caso que el trabajador realice esta operación con Firma Electrónica, el campo para el ingreso de la clave de seguridad será reemplazado por la opción de firmar el documento digitalmente.
5. Para el caso de retiro de ahorro de indemnización y devolución de pagos en exceso, la solicitud electrónica deberá contemplar los campos que identifiquen al empleador (número de RUT y razón social).
6. Si los retiros se realizan mediante la opción de depósito de los fondos en bancos, éstos sólo podrán efectuarse en cuentas corrientes o de ahorro donde los solicitantes sean los titulares, quedando excluidas las transferencias a cuentas de terceros o a una cuenta bipersonal.
7. Previo a autorizar la transacción, el Sitio deberá contar con mecanismos que le permitan verificar en forma inmediata, como mínimo lo siguiente:
 - Identificación del solicitante (apellido paterno, materno y nombres, y cédula nacional de identidad).
 - Mecanismo de seguridad utilizado por el solicitante.
 - Cuando se trate de ahorro voluntario, que la cuenta no se encuentre bloqueada y que el número de giros en el año calendario sea inferior a cuatro.
 - Que el monto solicitado, incluido el monto del impuesto de retención que correspondiere y la comisión que eventualmente se cobre, sea igual o menor al saldo disponible para retiro.
 - Que las cuentas desde donde se efectúe el retiro, no se encuentren inhabilitadas debido a un traspaso en proceso.
 - Que la cuenta corriente bancaria o de ahorro consignada por el afiliado en la solicitud de retiro, cumpla con lo dispuesto en el número anterior.
8. Para verificar la cuenta corriente o de ahorro del afiliado, las Administradoras deberán obtener la confirmación del banco respectivo, de acuerdo con los procedimientos que acuerden entre ellos.
9. Una vez efectuadas las verificaciones ya definidas, la Administradora deberá autorizar o rechazar la transacción. Si el retiro fuera rechazado, la Administradora dará aviso en forma inmediata al afiliado a través del Sitio, indicando las causas que han dado origen al rechazo y la forma de corregir la situación. En este caso la solicitud no será considerada para efectos de contabilizar el número de giros autorizados por la ley.

10. Si la transacción hubiera sido aceptada, la Administradora deberá poner a disposición del afiliado a través del Sitio, un comprobante que así lo certifique.
11. Para efectos de controlar el número de retiros efectuados desde la cuenta de ahorro voluntario, la Administradora deberá incrementar el indicador que corresponda, una vez certificada la aceptación de la transacción.
12. Si el pago del retiro se realiza con recursos de los Fondos de Pensiones, la Administradora efectuará el cargo en la cuenta de ahorro voluntario, en la cuenta de capitalización individual de cotizaciones voluntarias o en la cuenta de capitalización individual depósitos convenidos, según corresponda y conjuntamente transferirá los fondos para su abono a la cuenta corriente bancaria o de ahorro del trabajador, dentro de los dos días hábiles siguientes de la fecha de aceptación de la transacción, utilizando al efecto los diversos mecanismos que ofrece el sistema financiero.
13. Asimismo, la Administradora podrá utilizar la alternativa de pagar con recursos propios los retiros, transfiriendo los fondos para su abono a la cuenta corriente bancaria o de ahorro del trabajador en el mismo plazo señalado en el número anterior. Su recuperación desde los Fondos de Pensiones se hará posteriormente, de acuerdo con los procedimientos establecidos en la normativa vigente.
14. Una vez efectuados los cargos en los registros auxiliares de los Fondos de Pensiones o abonados los fondos a la cuenta corriente bancaria o cuenta de ahorro del trabajador en el caso de haber pagado con recursos propios, la Administradora emitirá un *Comprobante de Retiro de Ahorro*, que pondrá a disposición del trabajador a través del Sitio, el que consignará a lo menos, los siguientes antecedentes:
 - Fecha de la solicitud.
 - Identificación del trabajador (apellido paterno, materno y nombres).
 - Cédula nacional de identidad del trabajador.
 - Monto solicitado, expresado en pesos.
 - Fecha de pago.
 - Monto neto pagado.
 - Comisiones cobradas.
 - Monto retenido por concepto de impuesto.
 - Nombre del banco.
 - Número de la cuenta corriente bancaria o de ahorro.
 - Agencia en que retiró el cheque (si optó por esa alternativa de pago).

15. El retiro efectuado a través de Internet se entenderá realizado una vez que el depósito haya sido abonado a la cuenta corriente o a la cuenta de ahorro del afiliado, ya sea que éste se haya pagado directamente desde los Fondos de Pensiones o con recursos de la Administradora.
16. Si el afiliado hubiera optado por recibir el monto del retiro en una agencia de la Administradora, el pago se entenderá realizado en las siguientes situaciones, en concordancia con los procedimientos que se definen en la normativa vigente:
 - a) Desde el momento en que el respectivo cheque girado desde el Fondo de Pensiones se pone a disposición del solicitante o,
 - b) Desde que la A.F.P. recupera del Fondo de Pensiones el pago que hubiere realizado con recursos propios.
17. Para hacer operativo este procedimiento de retiro y transferencia electrónica de fondos, la Administradora deberá suscribir los convenios que correspondan con los distintos agentes del sistema financiero.
18. Las Administradoras que han optado por entregar este servicio, estarán obligadas a implementar y mantener procedimientos de control para garantizar que las operaciones de retiro y devolución de fondos se realicen en forma segura, teniendo presente su responsabilidad por los perjuicios que puedan ocasionar a los afiliados y empleadores.
19. Para el caso especial de los retiros de ahorro de indemnización y las devoluciones de pagos en exceso, la Administradora pondrá a través del Sitio el servicio de iniciar el trámite; sin embargo, la transacción no podrá ser autorizada hasta que el trabajador o el empleador, según corresponda, presenten la documentación exigida por la normativa vigente. Para ello, en el momento en que se efectúe la transacción, por el mismo medio se informará al solicitante los documentos que debe presentar, la forma de hacerlo y que el procesamiento de la solicitud quedará sujeto a la entrega de los antecedentes que lo respalden.
20. Una vez que la Administradora haya efectuado el análisis de las solicitudes señaladas en el número anterior, de acuerdo con lo que disponen las normas vigentes, deberá informar a través del Sitio la aceptación o rechazo del pago de los fondos. El retiro se efectuará conforme a los mismos procedimientos dispuestos para los retiros de ahorro voluntario y cotizaciones voluntarias.

VII. Modificaciones a la normativa de esta Superintendencia.

1. Introdúcense las siguientes modificaciones al Capítulo VIII de la Circular N° 466:

- a) Agrégase al número 1, después del punto aparte, lo siguiente:

En el caso de las solicitudes efectuadas a través del Sitio Web, el retiro se entenderá realizado cuando el depósito haya sido abonado a la cuenta corriente o a la cuenta de ahorro bancaria del afiliado.

- b) Agrégase al número 3, a continuación del término agencia, lo siguiente:

o a través del Sitio Web

2. Reemplázase el primer párrafo del número 9 del Capítulo XVIII de la Circular N° 466, por el siguiente:

[9] Entre los días 17 y 19 del mes subsiguiente de aquél en que haga entrega a la nueva Administradora del archivo con el resultado de la notificación, la Administradora antigua debe enviarle las cuentas personales de los afiliados cuyas órdenes de traspaso fueron aceptadas, incluyendo aquéllas aceptadas a través del Sitio Web en el mes anteprecedente. Los días antes indicados se prorrogarán hasta el día hábil siguiente, si corresponden a día inhábil. Esta información debe transferirse cronológicamente en los siguientes archivos computacionales:

3. Reemplázase el número 28 de la Circular N° 988, por el siguiente:

[28] Prohíbese a las Administradoras efectuar publicidad o propaganda en las cartolas e incorporar claves secretas o password para uso de sus afiliados. Sin perjuicio de lo anterior, las cartolas cuatrimestrales resumidas y detalladas de la cuenta de capitalización individual de cotizaciones obligatorias del trabajador, deberán contener un Número de Folio Único, el cual las identificará y le servirá para requerir el traspaso de sus cuentas personales a través del Sitio Web de la A.F.P.

VIII. Vigencia.

La presente Circular comenzará regir el 1 de agosto de 2002, con excepción de lo dispuesto en el número 6 y en las letras c, d, e y f del número 7, del Capítulo II, disposiciones que entrarán en vigencia el 2 de noviembre de 2002.

ALEJANDRO FERREIRO YAZIGI
Superintendente de AFP

Santiago, 14 de junio de 2002.