

Libro V, Título III, Letra D. Operaciones a través del Sitio Web

Capítulo II. Retiro de fondos

1. A través del sitio se podrán efectuar retiros de ahorro voluntario, de cotizaciones voluntarias, de ahorro previsional voluntario colectivo, de depósitos convenidos para el caso de trabajadores pertenecientes al I.P.S., de ahorro de indemnización, devoluciones de pagos en exceso y otros que autorice la normativa.

2. Para iniciar el trámite de retiro o devolución, los afiliados deberán ingresar al sitio de la Administradora 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 la información suficiente que permita identificar al afiliado y el origen y destino de los fondos.

4. 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).

5. Si los retiros se realizan mediante la opción de depósito de los fondos en bancos, éstos sólo podrán efectuarse en cuentas donde los solicitantes sean los titulares, quedando excluidas las transferencias a cuentas de terceros.

6. Previo a autorizar la transacción, el sitio deberá contar con mecanismos que le permitan verificar en forma inmediata, la identificación del solicitante, mecanismo de seguridad utilizado y requerimientos que para los retiros establece la normativa vigente.

Alternativamente, respecto de la exigencia del uso adicional de un mecanismo de autenticación requerido para efectuar transacciones que impliquen movimientos de recursos financieros de los Fondos de Pensiones, la Administradora podrá implementar el mecanismo de la ClaveÚnica emitida por el Servicio de Registro Civil e Identificación para la identificación del afiliado o usuario que solicita el retiro de fondos.

Nota de actualización: Este número fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 311, de fecha 4 de julio de 2023.

7. Para verificar la cuenta bancaria del afiliado, las Administradoras deberán obtener la confirmación del banco respectivo, de acuerdo con los procedimientos que dispone la industria bancaria para tales efectos.

8. Una vez efectuadas las verificaciones que correspondan, 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 de la cuenta de ahorro voluntario autorizados por la ley.

9. Si la transacción hubiera sido aceptada, la Administradora deberá poner a disposición del afiliado a través del sitio, un comprobante que así lo certifique.

10. Si el pago del retiro se realiza con recursos de los Fondos de Pensiones, la Administradora deberá poner los recursos a disposición del afiliado, el cuarto o quinto día hábil siguiente al de la fecha de suscripción de la solicitud, a través de un depósito bancario o transferencia electrónica de fondos en la cuenta bancaria del afiliado, utilizando al efecto los diversos mecanismos que ofrece el sistema financiero, de acuerdo a la normativa vigente. El cargo en la cuenta personal deberá efectuarse considerando el valor de cierre de la cuota del segundo día hábil siguiente a la fecha de suscripción de la solicitud.

Nota de actualización: Este número fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 311, de fecha 4 de julio de 2023. Posteriormente, este número fue

nuevamente reemplazado por la Norma de Carácter General N° 327, de fecha 17 de julio de 2024.

11. Asimismo, la Administradora podrá utilizar la alternativa de pagar con recursos propios los retiros, transfiriendo los fondos para su abono a la cuenta bancaria del afiliado 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.

12. Una vez efectuados los cargos en los registros auxiliares de los Fondos de Pensiones o abonados los fondos a la cuenta bancaria del afiliado en el caso de haber pagado con recursos propios, la Administradora emitirá un Comprobante de Retiro de Ahorro, que pondrá a disposición del afiliado a través del sitio, debiendo estar disponible para consulta a lo menos 6 meses. Dicho comprobante deberá consignar como mínimo los siguientes datos:

- a) Fecha de la solicitud.
- b) Identificación del afiliado (apellido paterno, materno y nombres).
- c) Cédula nacional de identidad del afiliado.
- d) Monto solicitado, expresado en pesos y cuotas.
- e) Fecha de pago.
- f) Monto neto pagado en pesos.
- g) Comisiones cobradas.
- h) Monto retenido por concepto de impuesto.

13. El retiro efectuado a través de Internet se entenderá realizado una vez que el depósito haya sido abonado a la cuenta bancaria del afiliado, ya sea que éste se haya pagado directamente desde los Fondos de Pensiones o con recursos de la Administradora.

14. 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:

- i. Desde el momento en que el respectivo cheque girado desde el Fondo de Pensiones se pone a disposición del solicitante o,
- ii. Desde que la Administradora recupera del Fondo de Pensiones el pago que hubiere realizado con recursos propios.

15. 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.

16. Para el caso especial de los retiros de ahorro de indemnización y las devoluciones de pagos en exceso, la Administradora no podrá autorizar la transacción 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.

17. 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.

Nota de Actualización: La Letra D fue agregada por la NCG N° 261 de fecha 30 de marzo de 2020. Este Capítulo fue incorporado en la nueva Letra D.