

Libro I, Título IV Estados de Cuenta Personal

Capítulo II. Disposiciones Generales

1. Las Administradoras de Fondos de Pensiones, de acuerdo a lo establecido en el inciso segundo del artículo 31 del D.L. N° 3.500, de 1980, cada cuatro meses a lo menos, deberán comunicar a cada uno de sus afiliados, los movimientos que registran sus cuentas personales, a través de Estados de Cuenta Personal o cartolas que se definen en este Título, de acuerdo a las siguientes instrucciones:

a) Las cartolas deberán ser enviadas adjuntas a un correo electrónico válido del afiliado.

b) Cuando la AFP no posea una dirección de correo electrónico válido del afiliado o éste no tuviera uno, podrá implementar algún mecanismo de mensajería que permita entregar la información a que se refiere este número, a través de un medio distinto al correo electrónico, como por ejemplo el envío de un SMS con PDF encriptado adjunto u otro mecanismo similar.

c) Cuando los mecanismos definidos en las letras a) y b) anteriores no se pudieran utilizar, la AFP deberá enviar la cartola en forma física al domicilio del afiliado.

d) Adicionalmente, el afiliado tendrá siempre la posibilidad de optar por el o los medios a través de los cuales desea acceder a la información de su cartola, además de la posibilidad permanente de consulta directa de esta información en el sitio web de la AFP, debiendo permitir la AFP al menos las siguientes opciones:

a. Correo Electrónico (por defecto)

b. Mecanismo de mensajería que permita entregar la información a que se refiere este número, a través de un medio distinto al correo electrónico.

c. En forma física en su domicilio.

La opción de elegir las alternativas antes señaladas, deberá estar disponible en forma clara y de fácil acceso en el sitio web privado de la AFP, como asimismo a través de su servicio telefónico y en forma presencial. Sin perjuicio de lo anterior, los afiliados que cuenten con clave única de identificación o contraseña, podrán optar además por no recibir su cartola a través de las opciones descritas en las letras anteriores, en cuyo caso la entrega de la cartola a través del Sitio reemplazará el envío de ésta. En el caso de las letras a. y b., deberá exigírseles a los afiliados algún mecanismo de seguridad para abrir la cartola adjunta, como el Rut, parte de éste u otra información del afiliado. Adicionalmente, para el ejercicio de las opciones antes mencionadas, las AFP deberán acreditar la identidad del afiliado, dejando constancia de dicha verificación. Asimismo, las AFP deberán mantener respaldada la información que permita acreditar la o las opciones escogidas por el afiliado para consultar la información de su cartola.

e) En cada uno de los envíos de las cartolas, por cualquiera de los medios antes señalados, las Administradoras deberán agregar un texto que indique que por seguridad, la AFP nunca pedirá las claves de acceso al afiliado.

f) La AFP deberá mantener los respaldos que permitan verificar el envío de la cartola por cualquier medio.

Esta comunicación podrá suspenderse si el afiliado no registra movimientos en ninguna de sus cuentas en el último período informado y hasta aquél en que éstos se produzcan, siempre que la omisión de aquellos movimientos correspondientes a cotizaciones se encuentre justificada por un aviso de cese de la relación laboral. Asimismo la Administradora podrá omitir la información de aquellas cuentas que no presentan movimientos y presentan tanto saldo inicial como final igual a cero. Tratándose de la situación descrita en el inciso quinto del artículo 19 del D.L. N° 3.500, la información al afiliado no podrá interrumpirse, sino que deberá destacar el estado de morosidad que le afecta y adjuntar copia de la resolución a que hace referencia el artículo 2° de la ley N° 17.322. La Administradora que suspenda el envío de la información, deberá comunicar al afiliado, al menos una vez al año, el estado de todas sus cuentas personales.

Nota de actualización: Este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 272, de fecha 13 de julio de 2020,

2. La obligación señalada en el número precedente se extiende a aquellos trabajadores que no siendo afiliados mantienen cuentas personales en la AFP.

3. Las cartolas cuatrimestrales a que se refiere el Capítulo III siguiente, deben contener la información que se regula en los anexos de este Título y atenerse estrictamente al formato allí establecido, pudiendo variar solamente el colorido de la presentación. La Administradora podrá omitir aquellas filas y columnas de los cuadros respectivos, en caso que éstas no presenten información para un determinado afiliado o trabajador, sin perjuicio de aquellas disposiciones obligatorias sobre presentación de información u omisión de la misma contenidas en el presente Título.

4. El nombre y domicilio del afiliado deben registrarse en forma destacada en el costado superior izquierdo de la cartola y la cédula nacional de identidad del trabajador en el costado superior derecho, de acuerdo al formato del Anexo N°1 del presente Título. Podrán además incorporarse códigos de distribución postal o códigos de barra.

5. Los valores contenidos en las cartolas cuatrimestrales se presentarán en pesos. Los montos correspondientes a comisiones, retiros, giros, pérdidas del cuatrimestre y cualquier egreso, se deberán presentar anteceditas del signo menos "-".

Nota de actualización: Este capítulo fue modificado por la Norma de Carácter General N° 17, de fecha 12 de agosto de 2011, Estados de Cuenta Personal que Modifica el Título IV del Libro I del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones. Información sobre Rentabilidad de la Cuota de los Fondos de Pensiones y de la Cuenta de Capitalización Individual y Costo Previsional. Modifica el Título IX del Libro I, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones.