

Superintendencia de Pensiones explica procedimiento sobre retiro de fondos y reitera a la ciudadanía que presente solicitudes vía online

El proceso para la solicitud de retiro comenzará este jueves 30 de julio de 2020, a partir de las 09.00 horas y no antes. Entre ese día y el domingo 2 de agosto próximo, las AFP recibirán las solicitudes de retiro que se realicen de manera remota, es decir, a través del banner o aplicación tecnológica especial que cada administradora tendrá en su respectivo sitio web. Este plazo, en todo caso, podría extenderse para resguardar la salud de las personas.

La Superintendencia de Pensiones reitera a las y los usuarios que no asista a las agencias de las AFP para realizar este proceso y que lo hagan a través de los sitios web y call center de las administradoras. Además, recuerda que el plazo para hacer uso del derecho a retiro es de 365 días, a contar del jueves 30 de julio.

La SP también aclara que no existe un correo electrónico enviado por este servicio para crear un catastro de personas que pueden hacer uso de su derecho de retiro de fondos, así como tampoco existen intermediarios autorizados para realizar las solicitudes de retiro. El trámite de solicitud es personal, gratuito y debe ser efectuado directamente por el afiliado o beneficiario en su AFP.

Santiago, 29/07/2020.-

Con el objetivo de contribuir al entendimiento sobre el proceso de solicitud de retiro de fondos en el caso de quienes ejercerán ese derecho establecido en la reciente reforma constitucional aprobada por el Congreso, la Superintendencia de Pensiones (SP) elaboró una pauta de apoyo a la ciudadanía para llevar a cabo el procedimiento establecido para este fin. Asimismo, reitera su llamado a las usuarias y usuarios del sistema a que realicen todo este trámite a través de los canales remotos de las administradoras, evitando asistir a las sucursales de las AFP en resguardo de su salud.

Este documento se encontrará disponible en el sitio web de la SP, www.spensiones.cl, en la sección Prensa.

La Superintendencia de Pensiones también aclara que no existe un correo electrónico enviado por este servicio para crear un catastro de personas que pueden hacer uso de su derecho de retiro de fondos, así como tampoco existen intermediarios autorizados para realizar las solicitudes de retiro. El trámite de solicitud es personal, gratuito y debe ser efectuado directamente por el afiliado o beneficiario en su AFP.



De esta manera, invitamos a la ciudadanía a revisar la siguiente pauta de pasos y datos clave a tener presente para realizar el proceso de solicitud de retiro de los fondos de pensiones son los siguientes:

1. Inicio del proceso

El derecho a retiro de los fondos de pensiones establecido en la reforma constitucional se aplica a todos los afiliados y beneficiarios del sistema de capitalización individual obligatoria en una administradora de fondos de pensiones (AFP), chilenos y extranjeros, residentes en el país o en el exterior. Esto, sin distinciones de edad, sexo y el monto de ahorro previsional obligatorio que tenga.

El proceso comenzará el jueves 30 de julio de 2020, a partir de las 09.00 horas y no antes. Entre ese día y el domingo 2 de agosto próximo, las AFP recibirán las solicitudes de retiro que se realicen de manera remota, es decir, a través del banner o aplicación tecnológica especial que cada administradora tendrá en su respectivo sitio web. Este plazo, en todo caso, podría extenderse, con el objetivo de resguardar la salud de los afiliados y de los trabajadores de las administradoras, especialmente en las primeras jornadas en que comenzará a regir la posibilidad de retiro.

La Superintendencia de Pensiones reitera a la ciudadanía que no asista a las agencias de las AFP para realizar este proceso y que lo hagan a través de los sitios web y call center de las administradoras. Además, recuerda a las usuarias y usuarios que el plazo para hacer uso de este derecho a retiro es de 365 días, a contar del jueves 30 de julio.

2. El formulario de solicitud

Todas las AFP deberán ofrecer a los afiliados un formato de solicitud con la misma información a los afiliados y beneficiarios, y los mismos mensajes.

El formulario deberá contener instrucciones de llenado y la información que las personas deberán entregar es la siguiente: número de cédula de identidad y su serie o número de documento, domicilio completo (opcional), teléfono y correo electrónico, además de la modalidad de pago requerida.

a) Cedula de identidad: el primer dato a requerir para llenar el formulario será el número de cédula de identidad del solicitante, con el cual la AFP deberá verificar en línea si tiene calidad de afiliado o beneficiario. Si no se puede validar correctamente esta información, no se permitirá continuar con el ingreso de datos.

En el caso de los afiliados extranjeros que no tengan cédula de identidad nacional, podrán ingresar el Número Identificador para Cotizar (NIC) que se utiliza para el pago o declaración de las cotizaciones, además de la clave de acceso a la AFP.

En el caso de las personas que tengan cédula de identidad vencida, esta se podrá utilizar siempre que su vencimiento no lo sea por más del tiempo que autorizó el Registro Civil, de acuerdo a los Decretos N° 32 y N° 34, de marzo de 2020, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Las personas que tengan cédula bloqueada, independiente de su nacionalidad, no podrán realizar el trámite.

b) Modalidad de pago: el formulario deberá consultar la modalidad de pago que prefiera el solicitante, quien podrá seleccionar una de las siguientes alternativas:

- Transferencia a la cuenta de ahorro voluntario (Cuenta 2) en la AFP donde está efectuando el retiro. Si no posee una, se creará una automáticamente en la administradora donde está realizando la solicitud. En ese momento, la administradora debe comunicar a la persona, que si no la tiene Cuenta 2 en esa AFP se abrirá una, la que permanecerá en el o los mismos tipos de fondos donde se encuentre la cuenta de capitalización individual de cotizaciones obligatorias del afiliado o causante, según corresponda. Por los depósitos del retiro no se cobrará comisión de administración, independiente de si la Cuenta 2 es nueva o antigua.
- Depósito en una cuenta bancaria (de cualquier tipo como, cuenta corriente, vista y de ahorro) o de instituciones financieras, incluyendo cooperativas de ahorro y crédito, y cuentas de provisión de fondos en cajas de compensación. En todos estos casos, el solicitante del retiro deberá informar el N° de cuenta, tipo de cuenta y nombre de la entidad. Una vez seleccionada la cuenta en la que se depositarán los fondos, la AFP deberá desplegar en la misma solicitud un mensaje que señale expresamente que no está autorizado el depósito en cuentas bipersonales (con más de un titular).
- Medio de pago en dinero efectivo en la medida que las AFP ofrezcan esta alternativa de pago.
- Para aquellos personas que no tengan opción de depósito en cuentas bancarias, cuentas en cooperativas o cajas de compensación y que opten por no depositar en una cuenta de ahorro voluntario (Cuenta 2), la administradora comunicará el canal de pago al solicitante.

3. Monto del retiro de fondos

Una vez proporcionado los datos de identificación del solicitante, el afiliado o beneficiario será consultado si quiere retirar el monto máximo establecido en la reforma (equivalente al 100% de los recursos que puede retirar), para lo cual se le presentarán dos opciones: “Sí” (retira el monto máximo permitido) o “No” (retira un monto inferior al máximo permitido).

- Si la persona responde “Sí”, significa que la persona retirará el monto máximo permitido de su cuenta de ahorro individual obligatorio de su AFP. De esta manera, la aplicación seguirá su curso, la administradora consultará la modalidad de pago y requerirá a la persona confirmar la operación completa, proporcionándole finalmente un comprobante de todo el proceso.
- Si la persona responde “No”, esto implica que desea efectuar un retiro parcial. Entonces, la aplicación le preguntará qué porcentaje, del monto máximo permitido para retirar de su cuenta individual obligatoria en la AFP, es lo que efectivamente desea retirar.

Lo anterior quiere decir, por ejemplo, que si una persona tiene \$ 20 millones en su cuenta individual obligatoria, puede retirar como monto máximo permitido \$ 2 millones.

Si la persona desea retirar el monto máximo permitido, es decir, los \$ 2 millones, deberá responder “Sí”.

Pero si lo que quiere es retirar una parte de ese monto máximo permitido de \$ 2 millones, deberá responder “No”. De manera automática, el sistema le consultará qué porcentaje desea retirar del monto máximo permitido, para lo cual la persona deberá seleccionar un porcentaje de entre 1% y 99%. Es así que, por ejemplo, si desea retirar \$ 800.000, deberá responder que quiere retirar el 40% de su monto máximo permitido (que son los ya mencionados \$ 2 millones); si desea retirar \$ 1 millón, deberá responder que quiere el 50%; si desea retirar \$ 500.000, deberá responder que quiere retirar el 25%, etc.

4. Mensajes clave al momento del retiro

a) Deudores de pensión de alimentos: independientemente de la selección que haya realizado el afiliado o beneficiario de retirar el monto máximo permitido o una parte de ese monto, la aplicación deberá consultarle si posee deuda por pensión de alimentos, con opción de responder “Sí” o “No”. En caso que el solicitante señale que tiene deuda por pensión de alimentos, la AFP deberá retener el monto del retiro hasta que se aclare el monto adeudado. Asimismo, si la administradoras recibe una notificación del Poder Judicial para realizar retenciones por pensión de alimentos, procederá de la misma forma.

b) Impacto en la pensión para todos los afiliados: previo a confirmar la solicitud de retiro, la aplicación deberá desplegar una frase que señale que el afiliado o beneficiario conoce y acepta que el monto del retiro tendrá un impacto negativo en el monto de su pensión.

c) Mensaje para pensionados por retiro programado: si la persona tiene esta modalidad de pensión, la administradora deberá informarle que su pensión se recalculará considerando el menor saldo de la cuenta individual en el mes en que corresponde su



anualidad. También debe aclararle que si retira todo su saldo, podría quedarse sin pensión si es que no tiene acceso a beneficios del Pilar Solidario.

d) Mensaje para pensionados por renta temporal: si la persona está recibiendo una renta temporal, la administradora deberá informarle que el retiro impactará negativamente en el próximo cálculo de anualidad y si no corresponde un nuevo recálculo, dependiendo del monto del retiro, podría significar que quede sin pensión algunos meses, previo al inicio del pago de su renta vitalicia.

e) Comprobante de la solicitud: tanto en el caso de los ciudadanos chilenos como extranjeros, una vez finalizada la etapa de selección del monto de retiro y la entrega de los mensajes antes señalados, la administradora deberá notificarle al afiliado o beneficiario que ha recibido la solicitud de retiro, enviándola al correo electrónico y celular que tenga registrado en su base de datos, además de los datos incorporados en la respectiva solicitud.

La administradora deberá entregarle al afiliado o beneficiario un comprobante en el que, al menos, se señale la fecha de la solicitud, la opción por retiro del monto máximo permitido o por retiro parcial (en este último caso, deberá informar el porcentaje solicitado respecto del máximo permitido). En el comprobante, además, se deberá detallar el monto del retiro en pesos y número de cuotas, indicándole que el valor en pesos es referencial y dependerá del valor de la cuota a la fecha de pago.

f) Mensaje de recepción y validación de la solicitud: concluido el llenado de la solicitud, la administradora deberá informar al afiliado o beneficiario que el paso siguiente será validar la solicitud de retiro, para lo cual la AFP tendrá un plazo de hasta cuatro días hábiles. En ese mismo plazo, deberá informar a la persona si la solicitud fue aprobada o rechazada. En caso de rechazo, deberá explicar claramente las razones por las que no fue aceptada. La persona, cuya solicitud haya sido rechazada, podrá ingresar una nueva solicitud, considerándose la fecha de presentación de la segunda solicitud para efectos del plazo del pago del retiro solicitado.

5. Pago del monto del retiro

El pago de los recursos solicitados se efectuará de la siguiente manera:

- El 50% de lo solicitado en un máximo de 10 días hábiles desde la fecha de presentación de la solicitud.
- El 50% restante en un máximo de 30 días hábiles desde la fecha de pago del primer retiro.
- Si el monto solicitado a retirar es de 35 UF o menos, el pago se efectuará en una sola cuota dentro de los 10 siguientes días hábiles de la fecha de solicitud de retiro.