



**SP**

Superintendencia de  
Pensiones

**REFORMA CONSTITUCIONAL QUE PERMITE  
RETIRO DEL 10% DE LOS FONDOS DE PENSIONES  
OBLIGATORIOS POR ÚNICA VEZ**

Superintendencia de Pensiones

Presentación para la Comisión de Trabajo y Seguridad Social  
Cámara de Diputados

3 de agosto de 2020



**SP**

Superintendencia de  
Pensiones

## **I. INSTRUCCIONES A LAS ADMINISTRADORAS**

# RETIRO DEL 10% DE LOS FONDOS PREVISIONALES OBLIGATORIOS

## 1. DIFUSIÓN Y SERVICIO

- Proporcionar **información** a los afiliados y público en general a través de sus diferentes canales de atención y comunicación (sitio web, correo electrónico, call center y otros).
- **Capacitar** al personal de atención.
- Funcionamiento óptimo y estable de **sitio web**.
- Disponer de **todos los canales** presenciales.
- Se autorizan **lugares de atención especiales**.
- Reforzamiento de **servicio de atención telefónico** (call center).
- Administración eficiente de **filas de espera** (canales presenciales y remotos).
- **Campañas de información** masivas.
- Remitir información a los afiliados, preferentemente por medios electrónicos, sobre monto máximo a que tienen derecho a retirar en cuotas y pesos; procedimiento para el retiro y procedimiento de pago.

# RETIRO DEL 10% DE LOS FONDOS PREVISIONALES OBLIGATORIOS

## 2. IMPLEMENTACIÓN DE APLICACIÓN PARA RETIRO DE FONDOS

- A contar del jueves 30 de julio a las 09:00 horas, las administradoras debían tener habilitada una aplicación informática para el ingreso de la solicitud de retiro de fondos.
- Además debían contar con:
  - Contenido de la reforma constitucional
  - Amplio set de preguntas y respuestas
  - Permitir con clave simple consultar saldo disponible y monto máximo retiro

## 3. SOLICITUD DE RETIRO

- Las AFP debían diseñar un **formato de solicitud** con la información del afiliado para su identificación, los medios de contacto y modalidades de pago.
- La AFP debían **notificar al afiliado/beneficiario la recepción de la solicitud de retiro** por correo electrónico y celular, monitoreando los cambios de datos.
- Contar con sistemas de alerta temprana de fraudes, tanto a datos registrados en solicitud, como en aquellos existentes en sus bases de datos.

## 4. APLICACIÓN PARA EL RETIRO DE FONDOS

- Opción de efectuar retiro por el monto máximo o parcial.
- Consultar si posee deuda por pensión de alimentos.
- Aplicación deberá entregar un comprobante con datos básicos y que informe que su solicitud será validada dentro de los siguientes cuatro días hábiles.

## 5. SOLICITUDES PRESENCIALES

- La solicitud de retiro de fondos también se podrá presentar de manera presencial.

## 6. VALIDACIÓN DE LA SOLICITUD

- La solicitud de retiro de fondos debe ser validada dentro de un plazo de **4 días hábiles** siguientes a la recepción, comunicando si fue aceptada o rechazada, indicando en este último caso las razones.
- En el mismo plazo será **validada la cédula de identidad** registrada y la serie o número, la **cuenta bancaria** informada.

## **7. PAGO DEL RETIRO**

- Las opciones de pago son:
  - Una cuenta bancaria o de instituciones financieras (incluyendo cooperativas de ahorro y crédito) o una cuenta de provisión de fondos en cajas de compensación, en todos los casos, cuyo titular sea exclusivamente el afiliado.
  - Transferencia a la Cuenta 2.
  - Pago en efectivo (opcional).
  - Un pago nominativo al afiliado.
- El pago del primer retiro deberá materializarse dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de la solicitud.

## **8. PENSIONES DE ALIMENTOS**

- Mediante una comunicación oficial por parte del Poder Judicial, las AFP deberán retener del monto del retiro las liquidaciones de deuda por pensión alimenticia.
- Si solicitante declara tener deuda por alimentos, las AFP deberán suspender el pago para efectos de obtener los antecedentes oficiales de parte del Poder Judicial.

## 9. INSTRUCCIONES EN MATERIA DE INVERSIONES

- Se autoriza a los fondos de pensiones, por ocho meses, a realizar con el Banco Central operaciones de venta al contado y compra a plazo de instrumentos de deuda bancaria.
- Se autoriza a los fondos de pensiones, por 12 meses, a realizar en el mercado nacional con bancos, operaciones de compraventa al contado conjunta y simultáneamente con una compraventa a plazo de instrumentos de deuda pública emitidos por la Tesorería General de la República, Banco Central u otros emisores nacionales.
- Por un plazo de seis meses se amplían los siguientes límites de inversión:
  - a. Bancos nacionales
  - b. Depósitos de corto plazo emitidos por entidades bancarias extranjeras
  - c. Saldo en cuentas corrientes extranjeras
  - d. Fondos mutuos extranjeros de categoría liquidez
- Se autoriza a los fondos de pensiones para enajenar en un plazo de hasta seis meses, todos aquellos excesos de inversión que se generen producto del retiro.



**SP**

Superintendencia de  
Pensiones

## II. FISCALIZACIÓN



## 2.1. ACCIONES DE COORDINACIÓN

- Se efectuaron coordinaciones con otras entidades para un adecuado desarrollo del proceso:
  - Reguladores del mercado financiero:
    - Comisión para el Mercado Financiero
    - Banco Central
    - Comité de Estabilidad Financiera
  - Coordinaciones con organismo públicos:
    - Ministerio de Trabajo y Previsión Social
    - Subsecretaría de Previsión Social
    - Ministerio de Hacienda
    - Ministerio de la Mujer y Equidad de Género
    - Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
  - Coordinaciones con organismo privados:
    - Asociación de AFP AG
    - Asociación de Bancos e Instituciones Financiera (ABIF)
    - PREVIRED

## 2.2.1. ACCIONES DE FISCALIZACIÓN

- Se efectúan acciones de fiscalización enfocadas en supervisar la implementación de la reforma y su operación una vez entrada en vigencia.
  - Se realizaron reuniones con gerentes generales, gerentes de operaciones y gerentes de inversiones de las administradoras de fondos de pensiones.
- Fiscalización de la etapa de implementación:
  - Implementación de los sistemas
    - Recepción de solicitudes
    - Validación de solicitudes
    - Procesos de pago
  - Comunicaciones al público
  - Preparación de los canales de atención
    - Agencias, call center, sitios web, redes sociales

## 2.2.1. ACCIONES DE FISCALIZACIÓN

- Fiscalización de la etapa de recepción de solicitudes:
  - Monitoreo de los sitios web de recepción de solicitudes
  - Monitoreo de las redes de atención
    - Agencias, call center, sitios web, redes sociales
  - Monitoreo medios de comunicación: TV, sitios web, redes sociales.
  - Información de estado de avance y condiciones de operación del proceso.
- Fiscalización de la etapa de validación de solicitudes:
  - Verificación de identidad y titularidad del medio de pago.
  - Cálculos de los retiros.
- Fiscalización de la etapa de cargo en las cuentas.
- Fiscalización de la operación del proceso:
  - Solicitudes rechazadas
  - Reclamos
  - Retenciones judiciales

## 2.2.1. ACCIONES DE FISCALIZACIÓN

- Fiscalización del Proceso de Pagos:
  - Generación de nóminas de pago.
  - Transferencia de información a las entidades pagadoras.
  - Transferencia de fondos a las entidades pagadoras.
- Fiscalización Pilar Solidario:
  - Cambios en la situación de afiliados pensionados en el Pilar Solidario debido al retiro de fondos.

## 2.2.1. SUPERVISIÓN DE INVERSIONES

- Fiscalización Inversiones:
  - Liquidación de activos locales.
  - Liquidación de activos internacionales.
  - Monedas y derivados.
  - Capacidad de la infraestructura del mercado de capitales para procesar volúmenes de transacciones extraordinarios: Depósito Central de Valores, DCV (custodia), Cámara de Compensación y Liquidación de Valores, CCLV y COMDER (contraparte central).
  - Eventuales efectos en el mercado accionario local.
  - Eventuales efectos en las tasas de interés locales.
  - Eventuales efectos en el mercado de divisas.
  - Eventuales ajustes regulatorios para facilitar la liquidez.

## 2.2. PRINCIPALES HALLAZGOS A LA FECHA

- En el inicio de la operación, dos AFP presentaron problemas para la recepción de solicitudes:
  - AFP Provida: Sitio web no responde a los requerimientos de procesamiento requeridos para la demanda y se produce encolamiento de afiliados, que supera el millón. El problema es resuelto en la madrugada del día viernes 31/07/2020.
  - AFP Modelo: solicita información que no está contemplada en los oficios normativos de la Superintendencia para la implementación del proceso y presenta problemas de capacidad de procesamiento. Se cambia el sitio web partir de las 9:00 AM del 31/07/2020. Durante ese mismo día se comienza a estabilizar la plataforma, logrando procesar adecuadamente a partir de la noche del viernes 31/07/2020.
  - Se presentan demoras en el envío de comunicaciones de confirmación de las solicitudes vía email.



**SP**

Superintendencia de  
Pensiones

## III. COMUNICACIONES

## 3.3.1. ACCIONES ATENCIÓN DE USUARIOS SUPERINTENDENCIA

- Reforzamiento de canales de atención:
  - Implementación de consulta y respuesta automatizada call center de la Superintendencia de Pensiones.
  - Preguntas frecuentes en banner del sitio web institucional.
  - Implementación de equipo de 12 analistas para respuesta de consultas remotas.
  - Segundo nivel de atención experto en call center para consultas complejas.
  - Atención vía remota con video conferencia.



## 3.3.2. COMUNICACIONES SUPERINTENDENCIA

### • **Aprobada la Reforma Constitucional**

Desde el pasado 23 de julio, la Superintendencia de Pensiones desplegó una estrategia comunicacional en torno a la reforma a través de diversos canales de comunicación. El objetivo fue la difusión y generación de contenido e información oficial para todo tipo de audiencias sobre las instrucciones emitidas para implementar el procedimiento, los plazos y los resguardos que aseguren un proceso correcto y oportuno en beneficio de las y los afiliados. La estrategia se despliega en:

- **Ocho comunicados de prensa** publicados en el sitio web de la Superintendencia de Pensiones y difundidos también a través de prensa escrita, radios, plataformas online, televisión y redes sociales (Twitter). Cuatro de estos comunicados son de balance de las dos primeras jornadas de funcionamiento de la reforma.
- 27 de entrevistas en medios de comunicación de alcance nacional y audiencia transversal: TV-24 horas, Canal 13, Mega, CNN-CHV, Portavoz Noticias (red de 26 canales de televisión regionales), Radio Cooperativa, Radio Bio Bio, Radio ADN, Radio Agricultura, Radio Usach, Radio Futuro, Radio Sonar, Radio Infinita, Radio Pauta, Radio Chiloé, El Mercurio y Pulso.
- **Elaboración de un manual de apoyo a las y los usuarios para facilitar el proceso de ingreso de las solicitudes de retiro de fondos:** publicado el 29 de julio, detalla todos los pasos necesarios para realizar correctamente el proceso de retiro: inicio, formulario de solicitud, monto del retiro de fondos, mensajes clave al momento del retiro y pago del monto solicitado. Este manual también fue difundido en diversos medios de comunicación del país y redes sociales.
- **Banner en sitio web [www.spensiones.cl](http://www.spensiones.cl)** con 50 preguntas frecuentes y respuestas sobre el proceso. También tiene para consulta del público la Ley de Reforma Constitucional publicada en el Diario Oficial el pasado 30 de julio de 2020.
- **Difusión continua en redes sociales:** tres publicaciones generales en LinkedIn y 32 publicaciones en la cuenta oficial de la SP en Twitter con información sobre la ley, plazos para realizar el proceso, mensajes clave para evitar estafas, medidas especiales ante inconvenientes en los sitios web de las administradoras y balance de los primeros días.



**SP**

Superintendencia de  
Pensiones

## **IV. RESULTADOS**

## 4. RESULTADOS DEL PROCESO A LA FECHA

- El proceso se encuentra en etapa de recepción de solicitudes.

| <b>TOTAL ACUMULADO*</b> |                                |                                |
|-------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| <b>Día</b>              | <b>Corte a las 12:00 Horas</b> | <b>Corte a las 17:00 Horas</b> |
| <b>30-07-2020</b>       | <b>1.611.968</b>               | <b>2.704.115</b>               |
| <b>31-07-2020</b>       | <b>4.816.014</b>               | <b>5.434.681</b>               |
| <b>01-08-2020</b>       | <b>6.187.120</b>               | <b>6.545.024</b>               |
| <b>02-08-2020</b>       | <b>6.803.646</b>               | <b>6.949.209</b>               |
| <b>03-08-2020</b>       | <b>7.172.410</b>               | <b>-</b>                       |

\* Número de afiliados y beneficiarios.

## 4. SOLICITUDES SEGÚN TIPO DE AFILIADO

- **Al 31 de julio 2020** se han recibido **3.315.415 solicitudes** de retiro de fondos, que son posibles de caracterizar por otras variables. Esto representa a 3.274.058 personas.
- No incluye AFP Modelo (521.233 solicitudes) y AFP Provida (1.715.000 solicitudes). Al incluirlos, se totalizan 5.551.684 solicitudes.

| Tipo de afiliado                     | N°        | %      |
|--------------------------------------|-----------|--------|
| Afiliado activo                      | 3.149.404 | 96,2%  |
| Afiliado en trámite de pensión       | 3.906     | 0,1%   |
| Afiliado pensionado                  | 116.379   | 3,6%   |
| Beneficiario pensión sobrevivencia** | 4.369     | 0,1%   |
| Total                                | 3.274.058 | 100,0% |

### Monto del retiro máximo legal y % del saldo\*

| Tipo afiliado      | Monto máximo retiro* |             | Monto retiro (% Saldo)* |         |
|--------------------|----------------------|-------------|-------------------------|---------|
|                    | Promedio             | Mediana     | Promedio                | Mediana |
| Activo             | \$1.432.343          | \$1.004.080 | 39,6                    | 18,5    |
| Trámite de pensión | \$2.533.086          | \$2.422.840 | 17,1                    | 10,0    |
| Pensionado         | \$1.616.270          | \$1.004.080 | 28,6                    | 10,7    |
| Total              | \$1.440.743          | \$1.004.080 | 39,2                    | 18,0    |

## 4. SOLICITUDES SEGÚN TRAMOS DE EDAD

### Monto del retiro máximo legal y % del saldo\*

| Tramo de edad   | Personas  |        | Monto máximo retiro* |             | Monto retiro (% saldo)* |         |
|-----------------|-----------|--------|----------------------|-------------|-------------------------|---------|
|                 | N         | %      | Promedio             | Mediana     | Promedio                | Mediana |
| Hasta 25 años   | 465.618   | 14,2%  | \$558.766            | \$538.238   | 86,7                    | 100,0   |
| 26-35 años      | 861.797   | 26,3%  | \$993.094            | \$1.004.080 | 43,4                    | 28,2    |
| 36-45 Años      | 802.507   | 24,5%  | \$1.520.000          | \$1.004.080 | 28,4                    | 11,0    |
| 46-55 años      | 688.156   | 21,0%  | \$2.017.314          | \$1.405.079 | 24,5                    | 10,0    |
| 56-66 años      | 389.620   | 11,9%  | \$2.257.813          | \$1.732.156 | 23,0                    | 10,0    |
| 66-más años     | 61.338    | 1,9%   | \$1.710.318          | \$1.010.675 | 28,9                    | 10,0    |
| Sin información | 5.022     | 0,2%   | -                    | -           | -                       | -       |
| Total           | 3.274.058 | 100,0% | \$1.440.743          | \$1.004.080 | 39,2                    | 18,0    |

\* Estimación en base a la información sobre saldo acumulado disponible al 30 de junio 2020.

- Los afiliados que solicitaron retiro tienen 40 años, en promedio.

## 4. SOLICITUDES SEGÚN NACIONALIDAD

### Monto del retiro máximo legal y % del saldo\*

| Nacionalidad**  | Personas  |        | Monto máximo retiro* |             | Monto retiro (% saldo)* |         |
|-----------------|-----------|--------|----------------------|-------------|-------------------------|---------|
|                 | N         | %      | Promedio             | Mediana     | Promedio                | Mediana |
| Chilenos        | 2.939.864 | 89,8%  | \$1.505.431          | \$1.004.080 | 35,7                    | 14,7    |
| Extranjeros     | 304.665   | 9,3%   | \$919.934            | \$1.004.080 | 67,9                    | 71,6    |
| Sin información | 29.529    | 0,9%   | -                    | -           | -                       | -       |
| Total           | 3.274.058 | 100,0% | \$1.440.743          | \$1.004.080 | 39,2                    | 18,0    |

\* Estimación en base a la información sobre saldo acumulado disponible al 30 de junio 2020.

\*\* Se obtiene a partir de la información del Servicio de Registro Civil e Identificación a marzo de 2020. La categoría de chilenos incluye a nacionalizados.

## 4. SOLICITUDES SEGÚN TRAMO DE RETIRO MÁXIMO LEGAL

### Total de personas según tramo de monto máximo retiro\*

| Saldo y monto de retiro  |                       | Personas  |        |
|--------------------------|-----------------------|-----------|--------|
| Saldo en AFP             | Retiro máx. permitido | N         | %      |
| Menor a 35 UF            | 100% Saldo            | 655.909   | 20,0%  |
| Entre 35-350 UF          | 35 UF: >10% Saldo     | 1.418.343 | 43,3%  |
| Entre 350-1500 UF        | 10% Saldo             | 950.339   | 29,0%  |
| Más de 1500 UF           | 150 UF: <10% Saldo    | 231.504   | 7,1%   |
| Sin información de saldo | -                     | 17.963    | 0,5%   |
| Total                    |                       | 3.274.058 | 100,0% |

\* Estimación en base a la información sobre saldo acumulado disponible al 30 de junio 2020.

## 4. SOLICITUDES SEGÚN MEDIO DE PAGO

| Medio de pago                                   | N°        | %      |
|-------------------------------------------------|-----------|--------|
| Cuenta RUT                                      | 1.425.818 | 43,5%  |
| Cuentas en Bancos (Corriente, Vista, Ahorro)    | 1.734.230 | 53,0%  |
| Cuenta de Ahorro Voluntario                     | 82.870    | 2,5%   |
| Cuentas en Cajas de Compensación o Cooperativas | 6.003     | 0,2%   |
| Efectivo                                        | 25.137    | 0,8%   |
| Total                                           | 3.274.058 | 100,0% |





**SP**

Superintendencia de  
Pensiones

**REFORMA CONSTITUCIONAL QUE PERMITE  
RETIRO DEL 10% DE LOS FONDOS DE PENSIONES  
OBLIGATORIOS POR ÚNICA VEZ**

Superintendencia de Pensiones

Presentación para la Comisión de Trabajo y Seguridad Social  
Cámara de Diputados

3 de agosto de 2020