



OFICIO ORDINARIO N° 13609

Santiago, 27 de Julio de 2020

MATERIA

Instruye medidas para informar e implementar retiro de fondos desde la cuenta de capitalización individual de cotizaciones obligatorias y/o la cuenta de capitalización individual de afiliado voluntario.

IDENTIFICACIÓN INTERNA: **OF-DDN-20-149**

DESTINOS

Todas las Administradoras (AFP)

OSVALDO MACÍAS MUÑOZ
SUPERINTENDENTE DE PENSIONES



150102220

Verifique documento en <https://www.spensiones.cl/apps/certificados/vOficio.php>



OFICIO ORDINARIO

ANT.: Promulgación de la Reforma Constitucional que permite el retiro excepcional de los fondos acumulados de capitalización individual en las condiciones que indica, correspondiente a los boletines N°s. 13501-07, 13617-07 y 13627-07, refundidos.

MAT.: Instruye medidas para informar e implementar retiro de fondos desde la cuenta de capitalización individual de cotizaciones obligatorias y/o la cuenta de capitalización individual de afiliado voluntario.

DE: SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

A: SEÑORES GERENTES GENERALES DE AFP

Como es de su conocimiento, el viernes 24 de julio de 2020, se promulgó el proyecto de reforma constitucional que permite el retiro por única vez de hasta el 10% de los fondos de las respectivas cuentas de capitalización individual de cotizaciones obligatorias, estableciéndose como monto máximo de retiro el equivalente a 150 unidades de fomento y un mínimo de 35 unidades de fomento. En el caso que los fondos acumulados en la respectiva cuenta de capitalización individual sean inferiores a las 35 unidades de fomento, el afiliado podrá retirar la totalidad de los fondos acumulados en dicha cuenta.

Agrega el Proyecto de Reforma que los fondos de pensiones retirados no constituyen renta o remuneración para ningún efecto legal y, en consecuencia, no estarán afectos a comisiones o descuento alguno por parte de las administradoras de fondos de pensiones. En efecto, se establece que los fondos retirados se considerarán inembargables para todo efecto legal, y no serán objeto de retención, descuento, compensación legal o contractual, embargo o cualquier forma de afectación judicial o administrativa, por parte de entidades

financieras o cualquier otra, así como tampoco afectos a impuestos, salvo las excepciones que más adelante se indican.

La entrega de los fondos solicitados retirar se deberá efectuar en los siguientes plazos:

- (i) El 50% en un plazo máximo de 10 días hábiles contado desde la fecha de la presentación de la solicitud ante la respectiva Administradora donde se encuentra incorporado el afiliado o recibiendo pago el beneficiario; y,
- (ii) El 50% restante, en el plazo máximo de 30 días hábiles contado desde la fecha de pago del retiro señalado en el literal anterior.

En todo caso, si el monto solicitado retirar corresponde a 35 U.F. o menos, según la U.F. de la fecha de la solicitud, la entrega de fondos se deberá efectuar en un único pago, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de la presentación de la mencionada solicitud.

Con relación a lo anterior, se imparten a continuación instrucciones de cumplimiento obligatorio para todas las Administradoras de Fondos de Pensiones, para proveer información clara y oportuna a los afiliados sobre el retiro de fondos y su adecuada implementación.

1. Difusión y servicio

Mediante sus diferentes canales de atención y comunicación (sitio web, correo electrónico, call center y otros), las AFP deberán informar a los afiliados y público en general, respecto del contenido de la reforma constitucional, cómo efectuar el retiro de la cuenta individual y los impactos asociados, así como resolver las consultas y reclamos relativos a dicha reforma.

Considerando el alto número de consultas y requerimientos que enfrentarán las Administradoras, deberán tomar las medidas necesarias para:

- a) Capacitar al personal encargado de la atención a afiliados, respecto del contenido de la reforma constitucional, así como los plazos de pago y en general, sobre la operatoria para acceder a los retiros.
- b) Procurar el más alto Up Time de su Sitio Web y la estabilidad de sus servicios en ese canal, reforzándolos para evitar su saturación.
- c) Optimizar la atención en sus agencias. En este sentido, las Administradoras deberán tener en funcionamiento todos sus medios de atención presenciales,

con al menos horario de atención normal. Considerando que las AFP están catalogadas dentro de las entidades que prestan servicios esenciales, deberán mantener operativas sus sucursales incluso en las comunas declaradas en cuarentena. Dependiendo de la demanda de los canales presenciales, deberán implementar medidas como horarios extendidos y atención en sábados, domingos o festivos, entre otras, que le permitan descongestionar sus agencias.

Se autoriza a las Administradoras para informar a los afiliados y beneficiarios que la solicitud de retiro hasta el día 2 de agosto inclusive se deberá efectuar de manera remota. Lo anterior, sin perjuicio que se deberán recibir las solicitudes que se presenten de manera presencial a partir del jueves 30 de julio de 2020.

Por otra parte, informo a Ud. que las Administradoras podrán subcontratar individual o conjuntamente lugares de atención, comunicándolo a la Superintendencia, teniendo en consideración el resguardo y la seguridad de los afiliados y beneficiarios, adoptando en tal sentido planes que consideren las recomendaciones y las medidas de contingencia decretadas por la autoridad de salud.

- d) Reforzar sus servicios de call center. Con el objeto exclusivo de proporcionar atención a afiliados y beneficiarios por motivo del retiro a que se refiere la reforma constitucional, se autoriza la contratación de servicios telefónicos externos, que podrán operar excepcionalmente sin contar con el número único de inscripción al que se refiere el número 19 del Capítulo I, del Título IX del Libro V del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones.

Para estos efectos, la Administradora deberá capacitar adecuadamente a quienes presten este servicio y tomar las correspondientes medidas de seguridad que garanticen la confidencialidad de la información a que tengan acceso.

- e) Relacionado con lo anterior, las Administradoras deberán implementar en todos sus canales de atención, presenciales y remotos, metodologías para la administración eficiente de filas de espera.
- f) Ejecutar todas las acciones tendientes a optimizar el servicio a sus afiliados, de manera tal que estos puedan tramitar sus solicitudes y efectuar sus consultas y reclamos, preferentemente a través de sus canales remotos.

Asimismo, deberá efectuar campañas de información a través de medios de comunicación masivos donde deberá abordar el procedimiento para el retiro y el pago del mismo, enfatizando que los afiliados privilegien los canales remotos tanto para la solicitud, como para el pago, informando que el retiro se puede efectuar

durante los 365 días siguientes a la publicación de la reforma constitucional en el Diario Oficial. Estas campañas podrán realizarse conjuntamente entre todas las AFP.

Por otra parte, las Administradoras deberán enviar información a los afiliados preferentemente por medios electrónicos, con el monto máximo que podrían retirar, expresado en cuotas y pesos, señalando que el valor en pesos es referencial a la fecha de la comunicación y podría sufrir variaciones de acuerdo a las fluctuaciones que experimente el valor de las cuotas de los Fondos de Pensiones producto del valor de sus inversiones. Además, deberán informar el porcentaje que representa el retiro máximo permitido respecto del total de su ahorro obligatorio, así como el procedimiento para el retiro y el pago del mismo, enfatizando que los afiliados privilegien los canales remotos tanto para la solicitud, como para el pago y que el retiro se puede efectuar durante los 365 días siguientes a la publicación de la reforma constitucional en el Diario Oficial. Si la Administradora tiene registrado correo electrónico y celular del afiliado, la información anterior deberá remitirse simultáneamente por ambas vías.

2. Derecho a retiro

Tienen derecho a efectuar el retiro los afiliados que cuenten con saldo en su cuenta de capitalización individual de cotizaciones obligatorias, así como también aquellos que poseen una cuenta de capitalización individual de afiliado voluntario. En caso de poseer los dos tipos de cuenta, el retiro se deberá calcular considerando como saldo, la suma de ambas y materializarse rebajando cada una de ellas en forma proporcional al saldo de cada una de ellas respecto de la suma de ambas.

También podrán efectuar el retiro, los pensionados que se encuentren recibiendo una renta temporal o un retiro programado, por vejez, vejez anticipada o invalidez transitoria o definitiva. Asimismo, podrán efectuar el retiro los pensionados en renta vitalicia, sólo en caso que hayan seguido cotizando y tengan saldo en sus cuentas obligatorias, efectuándose el retiro respecto del saldo en tales cuentas obligatorias.

Asimismo, podrán efectuar el retiro, los beneficiarios de pensión de sobrevivencia bajo la modalidad de renta temporal o retiro programado. En este caso, el retiro deberá efectuarse desde el capital necesario para financiar cada una de las pensiones de sobrevivencia del afiliado causante.

El derecho a retiro podrá ejercerse dentro del plazo de los 365 días siguientes a la publicación de la reforma constitucional en el Diario Oficial. Lo anterior, sin perjuicio que el pago del retiro podrá perfeccionarse posterior al plazo antes señalado.

3. Implementación de aplicación para el retiro de fondos

A más tardar el jueves 30 de julio a las 9:00 a.m., las Administradoras deberán tener habilitado en el Home de su sitio público un acceso que conduzca directamente a una aplicación informática para el ingreso de la solicitud de retiro de fondos y que además:

- a) Contenga la reforma constitucional aprobada.
- b) Cuenten con un amplio set de preguntas y respuestas asociadas a la solicitud y pago del retiro, en un lenguaje claro que facilite su comprensión.
- c) Permita consultar la AFP de afiliación.
- d) Permita, con clave simple, consultar el saldo disponible en la cuenta individual y el monto máximo del retiro, tanto para afiliados como para beneficiarios.
- e) El acceso directo a que se refiere este número podrá ser desarrollado de manera individual por cada AFP o podrá ser compartido entre todas ellas.

4. Solicitud de retiro

Las Administradoras deberán diseñar un formato único de solicitud, por lo que las solicitudes de todas las Administradoras deberán requerir la misma información a los afiliados y beneficiarios y entregar los mismos mensajes. La implementación de dicha solicitud en el sitio público deberá efectuarse a más tardar, a las 9:00 a.m. del día 30 de julio de 2020. Dicho formato deberá requerir la siguiente información: número de cédula de identidad y su serie o número de documento, domicilio completo (opcional), teléfono y correo electrónico, además de las respectivas instrucciones de llenado. El afiliado deberá además optar por la modalidad de pago, pudiendo seleccionar la transferencia a la cuenta de ahorro voluntario (cuenta 2) en la AFP donde está efectuando el retiro (si no posee una cuenta 2 se creará automáticamente), el depósito en una cuenta bancaria o de instituciones financieras, incluyendo cooperativas de ahorro y crédito, y cuentas de provisión de fondos en cajas de compensación, debiendo para estos efectos informar el N° de cuenta, Tipo de cuenta y nombre de la entidad. Respecto a la cuenta informada para el retiro, las Administradoras deberán poner un mensaje que señale: "No está autorizado el depósito en cuentas bipersonales (con más de un titular), ni en cuentas digitales con

procesos de apertura no presenciales, evite el rechazo de su solicitud”. Además, las Administradoras podrán incorporar como medio de pago el efectivo en servicios como Servipag o Sencillito. Por último, en caso que el afiliado seleccione como medio de pago la emisión de un vale vista, se deberá desplegar un mensaje que señale: “Esta alternativa está disponible si no posee cuentas bancarias, o cuentas en cooperativas o cajas de compensación. Recuerde que también puede optar por el depósito en la cuenta de ahorro voluntario (cuenta 2) que posea en esta AFP o una que se abra automáticamente para estos efectos”.

El primer dato a requerir para el llenado de la solicitud, debe ser el número de cédula de identidad del afiliado o beneficiario, con el cual la Administradora deberá verificar en línea la calidad de tal, no permitiendo continuar el ingreso de datos de no validarse correctamente dicha calidad. Con dicho dato, deberá además verificar si se trata de un pensionado bajo la modalidad de retiro programado o si le está pagando una renta temporal.

La aplicación también deberá permitir que aquellos afiliados extranjeros que no cuenten con cédula de identidad nacional, puedan solicitar el retiro, ingresando para estos efectos el NIC (número identificador para cotizar) utilizado para efectos del pago o declaración de las cotizaciones y la clave de acceso a la AFP.

La AFP deberá notificar al afiliado que ha recibido la solicitud de retiro, enviándola al correo electrónico y celular que posea la AFP, que estén registrados previamente en la base de datos, además de los registrados en la respectiva solicitud. Además, deberá implementar mecanismos de monitoreo de cambios de datos de contacto en las bases de datos, que le permita contar con sistemas de alerta temprana de fraudes.

El depósito en la cuenta de ahorro voluntario podrá efectuarse en cuentas existentes o que se abran automáticamente para estos efectos, incluyendo el caso de beneficiarios no afiliados al Sistema de Pensiones. El depósito en cuenta de ahorro voluntario sólo podrá efectuarse en la AFP donde se presente la solicitud de retiro, comunicando de esto al afiliado o beneficiario al momento de seleccionar esta opción, informando que si no la posee, se abrirá en el o los mismos tipos de Fondo donde se encuentre la cuenta de capitalización individual de cotizaciones obligatorias del afiliado o causante, según corresponda.

5. Aplicación para el retiro de fondos

La aplicación deberá consultar al solicitante si desea efectuar el monto máximo (100%), con alternativas de respuesta “Sí” o “No”. Si la persona selecciona “No”, se debe permitir seleccionar o ingresar el porcentaje del retiro, calculado respecto del

monto máximo autorizado por la reforma constitucional (porcentaje desde 1% a 99%, sin decimales). De seleccionarse retiro parcial, deberá desplegarse una nota que indique que el afiliado o beneficiario no podrá efectuar en el futuro un nuevo retiro por el porcentaje remanente.

Deberá por otra parte, consultarse al afiliado o beneficiario si posee deuda por pensión de alimentos, con opción de responder sí o no. En caso que el solicitante señale que posee deuda de alimentos, la AFP deberá retener el monto del retiro hasta que se aclare el monto adeudado.

Además, previo a confirmar la solicitud de retiro, el sistema deberá presentar una frase que señale que el afiliado conoce y acepta que el monto del retiro tendrá un impacto negativo en el monto de su pensión.

Se deberán presentar además los siguientes mensajes:

Si Ud. es un pensionado bajo la modalidad de retiro programado, su pensión se recalculará considerando el menor saldo de la cuenta individual en el mes en que corresponde su anualidad. Si efectúa el retiro por la totalidad del saldo de su cuenta individual de cotizaciones obligatorias podría quedarse sin pensión, de no tener acceso a beneficios del pilar solidario.

Si Ud. es un pensionado y se encuentra en el periodo de renta temporal, el retiro impactará negativamente en el próximo cálculo de anualidad y si no corresponde un nuevo recálculo, dependiendo del monto del retiro, podría implicar que se quede algunos meses sin pensión, previo al inicio del pago de su renta vitalicia.

La aplicación deberá entregar un comprobante al afiliado donde conste al menos la fecha de la solicitud, la opción por retiro total o parcial y en este último caso el porcentaje solicitado respecto del máximo permitido y un folio o correlativo de la solicitud, informando que el paso siguiente es validar su solicitud y que se informará su aceptación o rechazo dentro de los siguientes 4 días hábiles.

6. Solicitudes presenciales

Los afiliados también podrán requerir el retiro de fondos de manera presencial, previa presentación de su cédula de identidad y en caso de los trabajadores extranjeros sin cédula de identidad, con pasaporte o documento de identidad de su país de origen. En este último caso, el trabajador extranjero debe presentar el mismo documento que registró la Administradora al momento de definirse el NIC para efecto del pago de cotizaciones.

Las Administradoras podrán establecer un criterio para la atención de los afiliados por día (edad, número de RUT, letra del nombre, etc.), que permitan cumplir las medidas y recomendaciones sanitarias en las sucursales.

7. Solicitudes de retiro por mandato

La solicitud de retiro de fondos, en caso de efectuarse de manera presencial, podrá realizarse además a través de mandatario debidamente autorizado.

Los afiliados que presenten la solicitud a través de mandatarios, deberán otorgar los mandatos mediante escritura pública o privada, y en este último caso, con la firma autorizada ante Notario u Oficial del Registro Civil en los lugares donde no hubiese Notaría. Asimismo, se autorizan mandatos con firma electrónica avanzada o simple, de acuerdo a la ley N° 19.799, con los debidos resguardos para evitar la ocurrencia de fraudes. Para estos efectos, la Administradora deberá remitir a la Superintendencia el procedimiento que implemente, el día que lo tenga diseñado.

Las solicitudes presenciales, incluyendo aquellas por mandato, se sujetarán a las mismas disposiciones que aquéllas presentadas a través del sitio web de las Administradoras, particularmente, en lo relativo a la información a proporcionar al solicitante.

8. Solicitudes por servicio telefónico (call center)

Las Administradoras deberán implementar procedimientos para la recepción de solicitudes de retiro a través de servicio telefónico, las que se sujetarán a las mismas instrucciones que las solicitudes efectuadas a partir del sitio web, en particular, lo relativo a la información a proporcionar al solicitante.

En este caso, las atenciones deberán ser grabadas, informando de ello al afiliado o beneficiario y estar disponibles para la fiscalización de esta Superintendencia.

9. Validación de la solicitud

En un plazo máximo de tres días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud de retiro de fondos, las Administradoras deberán comunicar a los afiliados o beneficiarios si la solicitud fue aceptada o ésta se rechazó, indicando en este último caso, con detalle, las razones de ello, evitando mensajes generales que no permitan

al solicitante conocer con exactitud la información a corregir. En la comunicación informando el rechazo se deberá indicar que se deberá realizar una nueva solicitud y consecuentemente, el plazo para el pago del retiro se contará desde la fecha de la nueva solicitud.

La serie o número de documento asociado a la cédula de identidad del afiliado, deberá ser validada dentro de los tres días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud de retiro por la respectiva Administradora con el Registro Civil o con algún proveedor que preste este servicio a la AFP. La validación de la cédula de identidad deberá incluir que en caso que esté vencida, no lo sea por más del tiempo que autorizó el Registro Civil, de acuerdo a los Decretos N° 32 y N° 34, de 2020, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Igualmente, deberá validar que la cédula no se encuentre bloqueada.

Dentro del mismo plazo antes señalado, las Administradoras deberán validar la información relativa a la cuenta informada por el solicitante para el depósito del monto del retiro y su concordancia con el número de cédula de identidad informado. De existir la información disponible, las Administradoras en la validación deberán incluir el hecho que no se trate de una cuenta bipersonal.

En el caso que la Administradora verifique que la persona tiene simultáneamente la calidad de afiliado y beneficiario de un afiliado causante, deberá contactarlo e informarle que puede optar por el retiro en su calidad de afiliado, beneficiario o en ambas y que si opta por el retiro en ambas calidades, las restricciones de mínimo y máximo del retiro se aplicarán de manera individual respecto de cada cuenta (afiliado y causante), debiendo dejar respaldo de esta comunicación.

Una vez validada correctamente una solicitud, las Administradoras deberán remitir a los afiliados una comunicación al correo electrónico y celular que posea la AFP, que estén registrados previamente en la base de datos, además de los registrados en la respectiva solicitud. En dicha comunicación se deberá informar al afiliado el valor en pesos al que corresponde el retiro solicitado. Para aquellos solicitantes con saldos en las respectivas cuentas obligatorias inferiores a 35 U.F., se deberá señalar que se pagará la totalidad del saldo disponible en la cuenta obligatoria a la fecha de pago. Mayor detalle en punto 11 siguiente.

10. Contabilización y rebaja del retiro

El monto del retiro se deberá rebajar de la respectiva cuenta de capitalización individual en el número de cuotas y pesos que corresponda, abonándose en pesos la cuenta Beneficios, habilitando una subcuenta en la subcuenta Excedente de libre

disposición para el registro de estas operaciones. Respecto de la subcuenta habilitada, se aplicarán, en lo que proceda, las definiciones establecidas en la lámina de la subcuenta Excedentes de libre disposición, pero referenciadas al retiro de los fondos.

El retiro de los fondos desde las cuentas de capitalización individual de cotizaciones obligatorias, se pagará a través de la Administradora, si el afiliado tiene los recursos en más de un Tipo de Fondo. Luego de determinado su monto, la Administradora procederá a rebajar de los respectivos Fondos de Pensiones y de la Cuenta de Capitalización Individual de Cotizaciones Obligatorias y/o la Cuenta de Capitalización Individual de Afiliado Voluntario, según corresponda, y de los respectivos auxiliares, los pesos y cuotas correspondientes al valor del retiro, abonando (pesos) en la cuenta Beneficios, subcuenta habilitada para estas operaciones de la subcuenta Excedentes de libre disposición.

En los casos en que el pago se realice a través de la Administradora, el día hábil antecedente a la fecha de disponibilidad, se deberá transferir o girar un cheque por los valores correspondientes al pago del retiro, desde los respectivos Fondos de Pensiones hacia aquella, cargando la cuenta Beneficios subcuenta Excedente de libre disposición (subcuenta habilitada para ello) y abonando la cuenta Banco Pago Beneficios.

Los recursos traspasados a la Administradora deberán ser ingresados en una cuenta corriente destinada exclusivamente al pago de beneficios, en el mismo día en que son traspasados desde el Fondo de Pensiones.

Si el afiliado tiene los recursos en un solo Tipo de Fondo, podrá pagarse directamente desde el Fondo de Pensiones, para ello el día hábil anterior a la fecha de disponibilidad del retiro, se deberá traspasar el monto a la entidad correspondiente, según la modalidad de pago seleccionada por el afiliado al momento de la suscripción de la solicitud del retiro. Simultáneamente, se deberá cargar la cuenta Beneficios, subcuenta Excedente de libre disposición (subcuenta habilitada para ello), y abonar la cuenta Banco Pago de Beneficios.

11. Determinación del monto susceptible de retiro

El monto del retiro en pesos, de acuerdo con el valor de la U.F. a la fecha de la solicitud, deberá expresarse en cuotas del Fondo de Pensiones, considerando el valor cuota del Fondo de Pensiones a la fecha de la solicitud.

Una vez validada la solicitud, la Administradora deberá dejar retenido (provisionado)

el número de cuotas necesario para el pago del retiro. Luego, no podrán efectuarse cargos distintos del retiro respecto de las cuotas provisionadas en el Fondo de Pensiones.

En caso que el afiliado tenga su saldo distribuido en dos tipos de Fondo, el retiro deberá efectuarse proporcionalmente respecto del saldo mantenido en cada Tipo de Fondo a la fecha de la solicitud. De igual manera, se deberá constituir en cada Tipo de Fondo la provisión a que se refiere el párrafo anterior.

12. Movimiento en cuentas personales

El movimiento de cargo correspondiente al retiro deberá registrarse en la cuenta personal con un código de movimiento que indique su naturaleza y tipo del retiro. Para tales efectos, las Administradoras deberán incorporar en sus sistemas y para cada una de las cuentas personales involucradas en el retiro de fondos, un nuevo código de movimiento para el registro de los cargos operacionales correspondientes a los retiros antes señalados que sean solicitados por los afiliados. El código que deberán utilizar para informar a la Superintendencia será incluido en el archivo de código de movimientos.

13. Pago del retiro

El pago del retiro se deberá efectuar mediante transferencia a la cuenta de ahorro voluntario o a una cuenta bancaria o de instituciones financieras (incluyendo Cooperativas de Ahorro y Crédito) o a una cuenta de provisión de fondos en cajas de compensación, en todos los casos, cuyo titular sea exclusivamente el afiliado y en caso de no ser posible lo anterior, mediante un pago nominativo al citado afiliado. En tal sentido, podrá pagarse por medio de una tarjeta de pago con provisión de fondos, cuyo emisor sea fiscalizado por la SUSESO o la CMF, siempre que se asegure que fue abierta por el titular. No podrá pagarse en cuentas que no hayan sido abiertas presencialmente por el titular.

Si la Administradora toma conocimiento del fallecimiento de un afiliado o beneficiario, encontrándose a esa fecha pendiente el pago de todo o parte del retiro, la Administradora deberá suspender el pago.

Para efectos de determinar el monto en pesos del retiro, las AFP deberán considerar el valor cuota del día hábil anteprecedente al del pago.

Con el objeto de evitar transferencias de riqueza entre afiliados, el pago del primer

retiro deberá materializarse a contar del cuarto día hábil siguiente a la fecha de la solicitud.

En caso que el monto del retiro sea transferido a una cuenta de ahorro voluntario, la Administradora deberá registrar dicho monto en un subsaldo de la citada cuenta, el cual no estará afecto a la comisión por administración. Respecto a la rentabilidad, se estará a lo que disponga el Servicio de Impuestos Internos. La Administradora deberá establecer los procedimientos necesarios con el objetivo que al momento de solicitar un retiro de la cuenta de ahorro voluntario, el afiliado manifieste la opción por el respectivo subsaldo desde el cual efectuará el retiro. El retiro transferido a la cuenta de ahorro voluntario deberá considerarse un depósito para efectos de su acreditación, considerando la fecha de la transferencia como la fecha del depósito.

14. Pensiones de alimentos

Las Administradoras que reciban una liquidación de deuda por pensión alimenticia y la sentencia respectiva dictada por el Tribunal competente o cualquier sustituto jurisdiccional, deberán retener del monto del retiro, la deuda por pensión alimenticia, debiendo entregarla a quien señale el instrumento, pagando la diferencia resultante al afiliado o beneficiario.

En caso que la Administradora se informe por otros medios de la existencia de deuda por pensión alimenticia, deberá retener el monto del retiro hasta que se aclare la situación de esta deuda.

15. Compensación por divorcio

Si la Administradora hubiese sido notificada de una sentencia judicial que ordene el pago de una compensación económica en una causa de divorcio, deberá, antes de determinar el monto susceptible de ser retirado, descontar aquel correspondiente a la compensación.

En caso que la notificación de la sentencia se efectúe después del pago de la primera cuota del retiro, pero antes del pago de la segunda, se deberá provisionar el monto destinado a la compensación por divorcio y a continuación proceder al pago del retiro, considerando el saldo de recursos remanente.

16. Otras consideraciones

- a) Las solicitudes de retiro desde la cuenta obligatoria que se efectúen existiendo una operación de cambio de Tipo de Fondo ingresada, pero no perfeccionada, implicarán la postergación de esta última operación hasta después de la disponibilidad del pago del retiro, entendiéndose presentada la solicitud de cambio de Tipo de Fondo en la fecha de disponibilidad antes mencionada.

No se podrán aceptar a tramitación solicitudes de cambio de Tipo de Fondo en caso que no haya quedado disponible el pago de la siguiente cuota por el monto requerido, siempre que dicho pago corresponda efectuarlo dentro de los siguientes 10 días hábiles. Una vez que haya quedado disponible el pago del retiro, se podrán aceptar a tramitación nuevamente operaciones de cambio de Tipo de Fondo de la respectiva cuenta de capitalización individual de cotizaciones obligatorias.

Cuando las Cuentas Obligatorias se encuentren en Proceso de Asignación de Fondos por Tramo Etario y se suscribe una Solicitud de Retiro se postergará la materialización de la Asignación de Fondo por edad hasta después de la disponibilidad del segundo pago del retiro, realizándose el último día hábil del mes del segundo pago de Retiro.

Todo lo anterior, deberá ser informado oportunamente al solicitante.

- b) En caso de afiliados que a la fecha de la solicitud del retiro, se encuentren en un proceso de traspaso de AFP, se deberá considerar lo siguiente:
- Si a la fecha en que se valide la solicitud de retiro, la cuenta individual no se encuentra bloqueada producto del proceso de traspaso de AFP, la solicitud de retiro se procesará en la AFP de origen. En este caso, el proceso de traspaso se pospone hasta que concluya el pago total del retiro.
 - Si a la fecha en que se valide la solicitud de retiro, la cuenta individual se encuentra bloqueada producto del proceso de traspaso de AFP, la solicitud de retiro será rechazada, indicándole al afiliado que producto de su solicitud de traspaso, debe presentar nuevamente su solicitud en la AFP de destino, una vez que esté abierta la cuenta individual en esta AFP.
- c) Las AFP no podrán cobrar ningún tipo de comisión, ni efectuar cargos de ninguna especie en relación con los retiros efectuados por los afiliados.
- d) El pago del retiro desde la cuenta individual autorizado en la reforma constitucional tendrá prioridad de pago respecto de otro pago o cargo desde la

cuenta individual, como el retiro de excedente de libre disposición o incluso el pago de pensiones, incluyendo pensiones en trámite. Siendo así, el retiro se debe pagar antes de traspasar la prima a la Compañía de Seguros de Vida o determinar la anualidad de retiro programado. Si el Certificado de Saldo no se encuentra emitido, este deberá emitirse sin considerar el monto solicitado retirar.

- e) El saldo retenido y el saldo de reserva deberán considerarse para efectos de determinar el monto del retiro. Por otra parte, el bono de reconocimiento no liquidado, no se deberá considerar como parte del saldo para determinar el monto del retiro.
- f) En caso de afiliados o beneficiarios que a la fecha de la solicitud cuenten con saldo nocional asociado a la cuenta individual obligatoria, derivado del pago de beneficios solidarios, podrán efectuar el retiro contemplado en la reforma constitucional respecto del saldo real que mantenga la citada cuenta individual.
- g) Se informa que los retiros que efectúen los afiliados y beneficiarios, no implicarán recálculo de la PAFE.
- h) Los 10 días hábiles para el pago de la primera o única cuota del retiro, deberán contabilizarse desde la fecha de presentación de la solicitud por parte del afiliado o beneficiario.
- i) Respecto de pagos en curso de cuotas mortuorias y honorarios por asesoría previsional, obligaciones contraídas con anterioridad a la solicitud de retiro, deberán descontarse los montos respectivos del saldo de la cuenta obligatoria, para la determinación del monto máximo del retiro.

Mismo criterio deberá seguirse respecto de otros pagos ya comprometidos con anterioridad al retiro, como por ejemplo, el pago del seguro de invalidez y sobrevivencia de los independientes.

- j) En el caso de reclamos en trámite por desafectación y trámites de desafiliación en análisis, podrá efectuarse el retiro establecido en la reforma constitucional sin tener que esperar el resultado de dichos trámites.

En relación con esta materia, en las preguntas frecuentes a la que podrán acceder los interesados, se deberá señalar que el menor traspaso de fondos podría implicar aumento en la deuda por desafiliación.

- k) Respecto de los afiliados que efectúen una solicitud de retiro encontrándose en trámite de pensión se deberá proceder de acuerdo a lo siguiente:

Si a la fecha de la solicitud del retiro:

- El certificado de saldo no se encuentra emitido, este deberá emitirse descontando el valor del retiro solicitado.
 - El certificado de saldo se encuentra emitido pero aún no se ha transmitido a SCOMP, deberá volver a emitirse.
 - El certificado de saldo fue transmitido a SCOMP, se deberá notificar a SCOMP para que incluya en los Certificados de Ofertas una leyenda que señale que las ofertas son previas a la solicitud del retiro de fondos por lo cual sus montos serán disminuidos. Asimismo en la Aceptación de Oferta se deberá incluir una leyenda con el mismo mensaje.
 - El afiliado tiene aceptada una oferta, la Administradora deberá informarle en la selección de la modalidad de pensión que la oferta será disminuida por efecto del retiro.
 - El afiliado tiene suscrita la selección de modalidad de pensión, la AFP deberá seguir el siguiente orden de prelación: el retiro solicitado, las pensiones devengadas, la prima y el retiro de excedente de libre disposición.
 - La ficha de cálculo no se ha emitido, se deberá emitir descontando el retiro solicitado.
 - La ficha de cálculo se encuentra emitida pero no se informó al afiliado, se deberá volver a emitir con el fin de descontar el retiro solicitado.
 - Se encuentra en trámite una solicitud de excedente de libre disposición, se verificará el derecho a retiro de excedente de libre disposición después del retiro establecido en la reforma constitucional.
 - Se encuentra en trámite una pensión de vejez anticipada, el cumplimiento del requisito se verificará después del retiro.
- l) Los beneficiarios de pensión de sobrevivencia menores de 18 años podrán acceder a este retiro. Los hijos de un causante mayores de 18 años y menores de 24, que no mantengan vigente la calidad de estudiante no podrán efectuar el retiro.

En el caso de los menores de 18 años, el retiro lo deberá efectuar quien tenga la patria potestad, que corresponde a ambos padres. Ello, a falta de acuerdo que haya sido subinscrito al margen de la inscripción de nacimiento del hijo.

Lo anterior también es válido respecto de los menores de 18 años que tengan una cuenta obligatoria o de afiliado voluntario.

En estos casos, de verificarse que el solicitante tiene menos de 18 años de edad, la Administradora deberá contactarlos y requerirle información adicional: copias de los carnet de identidad por ambos lados de los padres, y la del hijo. Si uno de los padres requiere el retiro a nombre del menor, esta persona tiene que acreditar a través de un certificado de nacimiento con la respectiva subinscripción.

- m) En el caso afiliados o pensionados que se cambien de AFP posterior al retiro, las Administradoras deberán definir cómo traspasarse esta información, con el fin de evitar que el afiliado o pensionado efectúe nuevamente el retiro.
- n) En la sección de preguntas frecuentes se deberá señalar el procedimiento a seguir en caso de extranjeros con cotizaciones efectuadas con el NIC y en que el trabajador presenta la cédula de identidad para extranjeros al momento de la solicitud, no habiéndose regularizado las cotizaciones.

- 17. Las instrucciones del presente Oficio deberán estar operativas a partir del jueves 30 de julio de 2020.

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

OFC/PAV/DGP/EFG/PWV/PMM/LGA/CCC

Distribución:

- Sres. Gerentes Generales de AFP
- Sr. Gerente General de SCOMP
- Sr. Presidente de la Comisión para el Mercado Financiero
- Sra. Intendente de Regulación
- Sr. Intendente de Fiscalización
- Sr. Fiscal
- División Control de Instituciones
- División Prestaciones y Seguros
- División de Atención y Servicios al Usuario
- Oficina de Partes.
- Archivo.