



OFICIO ORDINARIO N° 14259

Santiago, 3 de Agosto de 2020

MATERIA

Instruye medidas para informar a los afiliados los motivos de rechazo de solicitudes de retiro de fondos de la cuenta de capitalización individual y/o la cuenta de capitalización de afiliado voluntario.

IDENTIFICACIÓN INTERNA: **OF-EST-20-135**

DESTINOS

Todas las Administradoras (AFP)

OSVALDO MACÍAS MUÑOZ
SUPERINTENDENTE DE PENSIONES



30112020

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



OFICIO ORD.

- ANT.:** 1. Oficio N°13.309 de fecha 27 de julio de 2020.
2. Oficio N°13.990 de fecha 29 de julio de 2020.
3. Oficio N°14.000 de fecha 29 de julio de 2020.

MAT.: Instruye medidas para informar a los afiliados los motivos de rechazo de solicitudes de retiro de fondos de la cuenta de capitalización individual y/o la cuenta de capitalización de afiliado voluntario.

DE : SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

A : SEÑOR (A) GERENTE GENERAL ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES

En complemento al punto 9 del oficio singularizado en el antecedente 1, se instruye a usted proporcionar información específica respecto de las solicitudes rechazadas de forma tal de que el afiliado pueda seguir acciones concretas para ingresar una nueva solicitud o entender los motivos del rechazo, cuando corresponda.

Según lo instruido en el oficio del antecedente 2, se definen 6 códigos de rechazo. En la siguiente tabla se detallan las acciones a seguir para informar y dirigir al afiliado a subsanar el motivo del rechazo, cuando corresponda.

Motivo rechazo	Acción para informar/dirigir al afiliado
01 No es afiliado ni beneficiario de pensión de sobrevivencia en la AFP	Consultar en el sitio web de la SP para verificar: Su AFP de afiliación o AFP de afiliación del causante en caso de sobrevivencia. En este último caso, deberá ingresar con el RUT del causante.

02 Saldo cero	Entregar antecedentes al afiliado de por qué el saldo es cero (es pensionado por Renta Vitalicia, agotó saldo en Retiro Programado por haber ajustado a Pensión mínima, agotó saldo en Retiro Programado por haber ajustado a PBS, otros)
03 No tiene acreditada cotizaciones/no se ha creado la cuenta	Informar al afiliado la fecha de acreditación de las cotizaciones o creación de la cuenta individual. Sugerir al afiliado ingresar una nueva solicitud a partir de la fecha indicada.
04 Cuenta de destino para el depósito del retiro inválida	Sugerir al afiliado rectificar los datos e ingresar una nueva solicitud de retiro de fondos.
05 Cédula de identidad no validada	Sugerir al afiliado verificar la validez de la cédula en el Servicio de Registro Civil e Identificación e ingresar una nueva solicitud de retiro de fondos.
06 Otros	Detallar el motivo al afiliado y sugerir ingresar una nueva solicitud de retiro de fondos cuando corresponda.
99 No rechazado	

Saluda atentamente a usted,

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

OFC/XQD

Distribución:

- Sr. (a) Gerente General AFP
- Sra. Intendente de Regulación
- Sr. Intendente de Fiscalización
- Arch. División Estudios
- Arch. Oficina de Partes
- Arch. División Control de Instituciones
- Arch. División Prestaciones y Seguros
- Arch. División de Atención y Servicios al Usuario