



OFICIO ORDINARIO N° 18067

Santiago, 7 de Septiembre de 2020

MATERIA

Reitera instrucciones tendientes a implementar medidas para el retiro de fondos de la cuenta de capitalización individual de cotizaciones obligatorias y/o la cuenta de capitalización individual de afiliado voluntario.

IDENTIFICACIÓN INTERNA: **OF-DDN-20-213**

DESTINOS

Todas las Administradoras (AFP)

OSVALDO MACÍAS MUÑOZ
SUPERINTENDENTE DE PENSIONES



1500133220

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

OFICIO ORDINARIO

- ANT.:**
1. Ley N° 21.248, que contiene reforma constitucional que autoriza retiro excepcional de fondos desde las cuentas de capitalización individual de cotizaciones obligatorias.
 2. Oficio N° 13.609 de fecha 27 de julio de 2020.
 3. Oficio N° 14672 de fecha 7 de agosto de 2020.
 4. Oficio N° 17.302 de fecha 30 de agosto de 2020.
 5. Correo electrónico del Sr. Víctor Hugo Sáez, de fecha 2 de septiembre de 2020, del Comité

Coordinador Red Europea
Asociaciones Chilenas.

MAT.: Reitera instrucciones tendientes a implementar medidas para el retiro de fondos de 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

1. Como es de su conocimiento en nuestro oficio señalado en el número 4 de los antecedentes, se establecieron disposiciones para que los afiliados o beneficiarios que viven en el extranjero y que no disponen de cuenta bancaria en Chile, puedan ejercer el derecho del retiro de sus fondos, en virtud de la ley N° 21.248.

2. En efecto, se estableció la posibilidad que los afiliados y beneficiarios puedan concurrir a efectuar la solicitud de retiro de fondos a un consulado chileno, con su cédula de identidad otorgada en Chile aun cuando esté vencida, su pasaporte de Chile (aun cuando esté vencido) o su documento de identidad o pasaporte extendido en el país de residencia, con el objetivo de recibir sus fondos en una cuenta bancaria de su país donde residen, o la posibilidad que otorgaran poder a una persona en Chile para que cobre los fondos producto de la solicitud de retiro.

3. No obstante la alternativa señalada en el párrafo anterior, hay afiliados o beneficiarios que no pueden asistir a los Consulados, ya sea porque residen en lugares distantes o porque es imposible realizar el trámite presencial en algún consulado, considerando además las restricciones sanitarias existentes por efecto de la pandemia, por lo cual no han podido ejercer con facilidad el derecho que les otorga la ley N° 21.248 ya señalada.

4. Al respecto, para las personas que les sea imposible asistir a los consulados chilenos, se reitera a las Administradoras lo señalado en el número 3 del Oficio N° 14.672 singularizado en los antecedentes, en el cual se dispuso que cada Administradora debía contactarse con los afiliados o beneficiarios que solicitan fondos desde el extranjero y analizar caso a caso las distintas situaciones que puedan darse, y de esta forma implementar los resguardos necesarios para asegurar la identidad del solicitante y su posterior pago enviado al país de residencia, minimizando riesgos de fraude.

5. Adicionalmente se hacen presente a usted, las instrucciones impartidas en el Oficio referenciando en el número 2 de los antecedentes, que dicen relación con proveer de información clara y oportuna al público en general acerca del retiro de fondos, en este caso, respecto de afiliados y beneficiarios que viven en el extranjero. De esta forma, las Administradoras deberán informar a través de sus diferentes canales de atención y comunicación, de forma clara, precisa y destacada, el procedimiento detallado que deberán seguir los afiliados y beneficiarios para efectuar su retiro desde el extranjero y cómo resolver sus dudas, siendo responsabilidad de la Administradora la atención expedita de todos los afiliados y beneficiarios en esta situación. Asimismo, deberán proveer canales de comunicación para que los afiliados residentes en el extranjero puedan contactar con facilidad a la administradora, ya sea vía correo electrónico, teléfono, chat u otro, de modo tal de poder resolver las situaciones que les aquejan, tanto a aquellos afiliados que ya han solicitado su retiro y enfrentan problemas con la materialización del pago, como aquellos que aún no han podido hacerlo. Lo antes

indicado, deberá constar en el set de preguntas y respuestas que la Administradoras disponen en sus sitios web.

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

OFC/PAV/MHQ

Distribución:

- Sres. Gerentes Generales de AFP
- Sr. Víctor Hugo Sáez
- 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.