



OFICIO ORDINARIO N° 24797

Santiago, 4 de Diciembre de 2020

MATERIA

Instruye medidas para informar e implementar el 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-20-290**

DESTINOS

Todas las Administradoras (AFP)

cc: Comisión para el Mercado Financiero, Corporación Administrativa del Poder Judicial (CAPJ), Banco Central, SCOMP, Asociación de AFP A.G., Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Subsecretaría de Previsión Social

TEMA: Normativa, Leyes o Reglamentos Sist. de Pensiones y AFP (cod:281)

OSVALDO MACÍAS MUÑOZ
SUPERINTENDENTE DE PENSIONES



1500195720

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



OFICIO ORDINARIO

- ANT.:**
1. Nueva Ley que establece un retiro único y extraordinario de fondos previsionales en las condiciones que indica, correspondiente al boletín N° 13.914-13.
 2. Ley N° 21.248.
 3. Oficio N° 23.339 de fecha 12 de noviembre de 2020.
 4. Reuniones con las Administradoras efectuadas los días 18.11.2020 y 19.11.2020 para revisión de estructura y contenido de archivo.

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

- ADJ.:**
1. Archivos para reportes de estadísticas a la Superintendencia.
 2. Oficio N° 10.344 de la Contraloría General de la República, de fecha 25 de junio de 2020, que da respuesta al Consejo de Alta Dirección Pública, respecto de los cargos a que se refiere el artículo 38 bis de la Constitución Política de la República.

DE: SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

A: SEÑORES GERENTES GENERALES DE AFP

Como es de su conocimiento, se aprobó una ley que permite un segundo retiro de fondos desde las cuentas de capitalización individual de cotizaciones obligatorias y de afiliado voluntario, en adelante la “nueva ley”, 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 la nueva ley que la solicitud de retiro deberá ser presentada por el afiliado ante la Administradora de Fondos de Pensiones en la que se encuentre incorporado a la fecha de efectuar la solicitud y que deberá hacerse preferentemente por canales digitales, debiendo las Administradoras adoptar medidas para resguardar las condiciones sanitarias en el caso de solicitudes presenciales. Además señala que la entrega de los fondos se efectuará en dos cuotas equivalentes cada una al 50% del retiro autorizado, la primera en el plazo máximo de diez días hábiles de presentada la solicitud ante la respectiva Administradora de Fondos de Pensiones y la segunda cuota, en el plazo máximo de diez días hábiles a contar del desembolso anterior.

Los fondos retirados se considerarán extraordinariamente intangibles para todo efecto legal, y no serán objeto de retención, descuento, compensación legal o contractual, embargo o cualquier forma de afectación judicial o administrativa, ni podrán rebajarse del monto ya decretado de la compensación económica en el juicio de divorcio, sin perjuicio de la retención, suspensión y embargabilidad por deudas originadas por obligaciones alimentarias. Para estos efectos, serán plenamente aplicables las disposiciones de la ley N° 21.254.

I. Implementación del retiro de fondos desde las cuentas de capitalización individual de cotizaciones obligatorias y de afiliado voluntario

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 y beneficiarios sobre el retiro de fondos autorizado mediante la nueva ley 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 nueva ley, cómo efectuar el segundo retiro desde la cuenta individual, así como resolver las consultas y reclamos relativos a dicha ley.

Considerando el alto número de consultas y requerimientos que enfrentarán las Administradoras y teniendo en especial consideración la experiencia del primer retiro de fondos desde las cuentas individuales, deberán tomar las medidas necesarias para:

- a) Capacitar al personal encargado de la atención a afiliados, respecto del contenido de la nueva ley, así como la forma y el plazo de pago y en general, sobre la operatoria para

acceder al retiro.

- 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 que las Administradoras de Fondos de Pensiones en su conjunto, implementen locales de atención presencial en distintos lugares del país, con el objetivo de facilitar a los afiliados el trámite del segundo retiro desde las cuentas individuales, siempre que no se afecte de modo alguno la continuidad del Servicio Previsional y que se adopten las medidas requeridas por las autoridades sanitarias y de seguridad pública. En los mencionados locales se deberá atender a las personas, exclusivamente respecto a temas relacionados con el trámite del retiro antes citado, como de los retiros autorizados por la ley N° 21.248. Las Administradoras deberán comunicar al público y la Superintendencia el tiempo por el que se extenderán estas medidas y los locales que se abrirán.

Por otra parte, se autoriza a las Administradoras para informar a los afiliados y beneficiarios que la solicitud de retiro durante los primeros 10 días hábiles contados desde la entrada en vigencia de la ley, se deberá efectuar de manera remota. Lo anterior, sin perjuicio que se deberán recibir las solicitudes que se presenten de manera presencial a partir de la entrada en vigencia de la ley.

En relación con la atención presencial en agencias y lugares de atención, las Administradoras deberán adoptar todas las medidas de seguridad emanadas de la respectiva autoridad sanitaria, que sean necesarias para resguardar la salud de las personas, adoptando en tal sentido medidas para prevenir aglomeraciones que puedan significar un riesgo para la salud de los afiliados y beneficiarios, considerando la actual crisis sanitaria.

- d) Reforzamiento de sus canales de atención. Con el objeto exclusivo de proporcionar atención a los afiliados y beneficiarios por motivo del retiro a que se refiere la nueva ley, 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. Lo anterior, será también aplicable a la contratación de personal a cargo de responder consultas web y para atención de sucursales, siempre y cuando su dedicación sea exclusiva para atender requerimientos derivados de la Ley N° 21.248 y de la ley que autoriza un nuevo retiro y por lo tanto, la permanencia de este personal o servicios no podrá exceder la vigencia de estas leyes.

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, deberán efectuar campañas de información a través de medios de comunicación masivos donde deberán 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 nueva ley en el Diario Oficial. Estas campañas podrán realizarse conjuntamente entre todas las AFP.

Por otra parte, a contar de la fecha del presente Oficio y dentro de los siguientes 5 días, las Administradoras deberán enviar información a los afiliados y beneficiarios preferentemente por medios electrónicos, con el monto máximo que podrían retirar, expresado en pesos o alternativamente, en cuotas y pesos, señalando que los valores son referenciales a la fecha de la comunicación y podrían sufrir variaciones, en particular el monto en pesos, debido a las fluctuaciones que experimente el valor de las cuotas de los Fondos de Pensiones producto del valor de sus inversiones. Respecto a lo anterior, las Administradoras deberán tener en consideración que en el caso de los trabajadores independientes, el monto destinado al pago de la prima del seguro de invalidez y sobrevivencia no es susceptible de ser retirado, pues está destinado exclusivamente a ese fin y por ello no forman parte del saldo de la cuenta de capitalización individual del afiliado, destinado al pago de pensiones y otros beneficios establecidos en el sistema previsional.

Además, las Administradoras deberán informar 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 nueva ley en el Diario Oficial. Por último, deberá

informarse a los afiliados que en el sitio web que implementen las Administradoras, podrán acceder a información acerca del impacto del retiro en su pensión. Si la Administradora remite la información por correo electrónico, deberá considerar tanto el registrado en sus bases de datos previo al retiro autorizado por la ley N° 21.248, como aquel ingresado en la solicitud de retiro de dicha ley, de haberse cursado correctamente el pago de dicha solicitud.

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 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 de un beneficiario deberá efectuarse desde el subsaldo que se determine en cuotas para financiar su respectiva pensión de sobrevivencia, de acuerdo a lo señalado en el literal iii de la letra b) del número 4, del Capítulo III. RETIRO PROGRAMADO de la Letra F. MODALIDADES DE PENSIÓN, del Título I, del Libro III, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones.

En relación a lo anterior, deberá tenerse además en consideración:

- a. Lo dispuesto en el inciso 4° del artículo 66 del D.L. N° 3.500, de 1980, que establece que “Cuando sólo existieran hijos no inválidos con derecho a pensión, el monto del retiro programado podrá ser como máximo el valor equivalente a dos veces la pensión de referencia del afiliado causante”, situación que se deberá tener presente para determinar el monto máximo de retiro.
- b. Que cuando hay más de un beneficiario y uno tiene la pensión ajustada a la PBS la situación ya se encuentra establecida en el Libro III, Título I, letra F punto 4 letra b) del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones.

- c. Posterior a los retiros desde los respectivos subsaldos, las pensiones futuras de cada beneficiario se deben calcular en función del subsaldo restante del correspondiente beneficiario.

Cabe señalar que si un afiliado que efectúa el retiro de fondos autorizado por la ley N° 21.248 o la nueva ley, posteriormente fallece, ello no obsta a que sus beneficiarios de pensión de sobrevivencia realicen también un retiro en virtud de dichas leyes, desde los respectivos subsaldos asignados al pago de su pensión.

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

Cabe señalar que el derecho a efectuar el segundo retiro desde las cuentas individuales no es incompatible con el ejercicio del derecho de retiro establecido en la ley N° 21.248 (primer retiro). Además, el derecho a efectuar el segundo retiro no está condicionado a que se haya efectuado el primer retiro.

3. Implementación de aplicación para el retiro de fondos

El día de la publicación de la nueva ley en el Diario Oficial, a más tardar 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 del segundo retiro de fondos, que deberá ser diferenciado e independiente del acceso al primer retiro de fondos, y que además:

- a) Contenga la nueva ley 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. La Administradora deberá considerar una revisión de las preguntas y respuestas del primer retiro, complementando aquellas con las particularidades del segundo retiro. Además, deberá revisar y reformular de corresponder, las respuestas asociadas a temas de pensiones de alimentos, en base a la experiencia adquirida durante el primer retiro de fondos. Por otra parte, deberá contener una explicación sencilla del contenido del artículo 38 bis de la Constitución Política de la República.
- c) Permita consultar la AFP de afiliación.
- d) Permita a los afiliados que lo soliciten, estimar el impacto del retiro en su pensión. Para disponer de información homogénea, la Superintendencia adjunta al presente Oficio, la siguiente información:

- El efecto (disminución) en pesos en el saldo de la cuenta de capitalización individual de cotizaciones obligatorias a la edad legal de pensión (60 años para mujeres y 65 años para hombres), diferenciados por sexo, edad y monto del retiro.
- El efecto (disminución) en el monto en pesos de la primera pensión mensual esperada a recibir a la edad legal de pensión, producto de la disminución del saldo debido al retiro, diferenciados por sexo, edad y monto del retiro.
- Todos los supuestos utilizados para efectos de los cálculos a que se refieren las viñetas anteriores, específicamente el siguiente mensaje:

“Estos cálculos se realizan para afiliados no pensionados.

Para las estimaciones de la disminución en saldo y en pensión, se considera una tasa de rentabilidad anual de 4,04% real para la acumulación de los fondos y una edad de pensión de 60 años para las mujeres y de 65 años para hombres. Además, la pensión se calcula como una renta vitalicia simple, con una tasa de 1,99%, para una persona sin beneficiarios de pensión de sobrevivencia, con las tablas de mortalidad vigentes.

La tasa de rentabilidad de los fondos es la utilizada en el Simulador de Pensiones de la Superintendencia de Pensiones, correspondiente al promedio de los retornos simulados para un horizonte de 55 años, del Fondo tipo C (https://www.spensiones.cl/appsSP/simuladorPensiones/doc/supuestos_simulador.pdf).

La tasa de renta vitalicia corresponde a la tasa de interés media en las rentas vitalicias contratadas en el mes de octubre de 2020 (<https://www.spensiones.cl/apps/tasas/tasasRentasVitalicias.php>”).

Para efectos de presentar la información, las Administradoras deberán desarrollar una interfaz que previo ingreso de la edad, sexo y rango de monto del retiro por parte del afiliado, busque en la tabla con información que proporciona la Superintendencia y despliegue la información de impacto en saldo y pensión en rangos. Al mostrar esta información se deberán desplegar los siguientes mensajes para el caso de las mujeres: “Al retirar entre \$xx y \$yyxx se estima que su saldo disminuirá entre \$zzxx y \$aaxx a los 60 años” y “Esto significará una disminución estimada en su pensión de entre \$ssxx y \$ttxx al mes.”, y el siguiente en el caso de los hombres “Al retirar entre \$xx y \$yyxx se estima que su saldo disminuirá entre \$zzxx y \$aaxx a los 65 años” y “Esto significará una disminución en su pensión de entre \$ssxx y \$ttxx al mes.”

- 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

El formato de la solicitud 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 una 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 incluir 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”. Las Administradoras también podrán ofrecer como medio de pago el efectivo. Además, para aquellas personas que no tengan opción de depósito en cuentas bancarias, cuentas de cooperativas o cajas de compensación y que no opten por depositar el monto del retiro en una cuenta de ahorro voluntario, se deberá informar al afiliado o beneficiario que la AFP le comunicará el canal de pago en la misma oportunidad en que le informe que su solicitud ha sido aprobada. Dado ello, la opción a disponer en los formularios de solicitud, debe señalar lo siguiente: “Otro a informar por la AFP”. Cuando el afiliado seleccione esta última alternativa, se podrá requerir la región y comuna donde reside el afiliado o beneficiario.

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 afiliado o beneficiario a la Administradora, no permitiendo continuar el ingreso de datos de no validarse correctamente dicha calidad. Sólo en caso que el solicitante tenga ambas calidades en la AFP donde se ingresa la solicitud, deberá permitírsele seleccionar si desea solicitar su retiro en calidad de afiliado o beneficiario, debiendo informar que tiene derecho a ingresar una solicitud por cada calidad. Con dicho dato, deberá además verificar si se trata de un afiliado activo o pensionado con saldo en su cuenta de capitalización individual de cotizaciones obligatorias o de afiliado voluntario, no permitiendo continuar el ingreso de datos si posee saldo cero en ambas cuentas. Asimismo, la Administradora deberá validar en línea que no exista otra solicitud por el segundo retiro, que se encuentre en proceso o que ya haya sido pagada, no permitiendo continuar con el ingreso de datos. En los casos anteriores, deberá informar en línea al afiliado el motivo por el cual no le permite continuar con el proceso.

A continuación del número de la cédula de identidad, se deberá requerir la serie o número

de documento y posteriormente presentar un recuadro que señale: “Declaro bajo juramento que soy autoridad pública de las señaladas en el artículo 38 bis, tales como Presidente de la República, Senadores, Diputados, Ministros de Estado, Gobernadores Regionales, funcionarios de exclusiva confianza del Jefe de Estado que señalan los números 7 y 10 del artículo 32 de la Constitución Política del Estado y los contratados sobre la base de honorarios que asesoren directamente a las autoridades gubernativas antes indicadas”, con la opción de marcar “sí” o “no”. En caso de sí, la aplicación no permitirá continuar con el ingreso de datos de la solicitud, debiendo informarse en línea el motivo por el cual no se permite continuar con el proceso.

A continuación de la declaración jurada antes mencionada, la aplicación podrá opcionalmente desplegar la siguiente consulta: ¿Desea que su solicitud de retiro sea procesada considerando la misma información ingresada para el primer retiro de fondos (datos de contacto, modalidad de pago, etc.)?, con opción de respuesta “Sí” o “No”. En caso de responder “Sí”, la aplicación no deberá requerir ningún dato ya informado en la solicitud de retiro de la ley N° 21.248 y la Administradora podrá considerar tal información para procesar el nuevo retiro, autorizándose no validar con el Registro Civil ni con las instituciones bancarias u otras para efectos de perfeccionar el pago. Lo anterior, siempre y cuando el retiro de fondos efectuado en virtud de la Ley N° 21.248 haya sido pagado exitosamente y que la Administradora adopte las medidas para mitigar el riesgo de fraude, velando por que no se causen perjuicios a los afiliados o beneficiarios. La evaluación de riesgo de no usar las validaciones antes mencionadas y sus respectivos mitigadores deberán constar en un protocolo, previo al inicio de recepción de solicitudes. Dicha evaluación debe considerar las pérdidas estimadas y su probabilidad de ocurrencia para determinar el monto del riesgo inherente, asimismo debe definir los controles que mitigan el riesgo inherente determinado y establecer el riesgo residual en montos, una vez aplicados los mitigadores definidos por la AFP. El riesgo así cuantificado debe ser autorizado por el Gerente General. Dicho protocolo deberá estar a disposición de la Superintendencia para efectos de fiscalización. En caso de seleccionarse la opción “No”, el afiliado o beneficiario deberá continuar con el ingreso de información requerida en la solicitud de retiro. Con todo, siempre se deberá preguntar al afiliado o beneficiario acerca del monto de retiro y la declaración de deuda por pensión de alimentos, a que se refiere el número 5 siguiente.

Se autoriza a las Administradoras para que también omita las validaciones mencionadas en el párrafo anterior en otros casos en que haya pagado sin inconvenientes el retiro de la ley N° 21.248, como por ejemplo, extranjeros que retiran con NIC o clave SACU, de ingresarse la misma información en la solicitud del segundo retiro.

Para todos los beneficiarios que solicitan el retiro de fondos, se deberá desplegar un recuadro para el llenado del RUT del apoderado que se encuentra cobrando la pensión de sobrevivencia, informando que dicho campo sólo debe ser llenado en caso que el beneficiario respecto del cual se solicita el retiro es menor de 18 años. En este caso, las

validaciones del número de cuenta bancaria y su coincidencia con un RUT deberán efectuarse respecto del RUT del apoderado.

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. Por otra parte, en el caso de solicitantes con cédula de identidad bloqueada o vencida más allá del plazo establecido por los Decretos N° 32 y N° 34, de 2020, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, o de aquellos que los modifiquen o reemplacen, las Administradoras deberán implementar el retiro a través de su página web, usando autenticación con clave de seguridad (SACU).

También se autoriza de manera opcional la utilización de la clave simple entregada a los afiliados, para que suscriban la solicitud de retiro del 10% de sus fondos a través del Sitio Web, cuando no tengan Clave de Seguridad y su cédula de identidad esté bloqueada o vencida. Sin embargo, en este último caso, la AFP deberá extremar las medidas de control de validación de las solicitudes que se ingresen con este mecanismo, de tal forma de mitigar la ocurrencia de fraudes.

La solicitud debe requerir una doble digitación de la serie o número de documento de la cédula de identidad, dirección de correo electrónico, número de teléfono, y número de cuenta bancaria, o de instituciones financieras, incluyendo cooperativas de ahorro y crédito, y cuentas de provisión de fondos en cajas de compensación, no dando la posibilidad de copiar la información previamente ingresada y rechazando la información en caso de no ser coincidente. En el caso de la serie o número de documento de la cédula de identidad sólo se debe permitir el ingreso de letras mayúsculas. Deberá validar asimismo que los campos de correo electrónico y teléfono cumplan con la estructura de éstos.

La AFP deberá notificar al afiliado o beneficiario que ha recibido la solicitud de retiro, enviando la notificación 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 del retiro (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 ley (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, además de requerirle ratificar que está seguro que desea retirar un monto menor que el máximo permitido por la ley. Además, respecto de los afiliados y beneficiarios que seleccionen retiro parcial y hayan seleccionado un porcentaje entre 1% y 10%, ambos inclusive, las Administradoras deberán contactarse con ellos previo a determinar la aprobación o rechazo de la solicitud, informándoles que están retirando un monto menor que el máximo permitido. De manifestar el afiliado o beneficiario haber cometido un error, podrá corregirlo, aplicándose para estos efectos lo dispuesto en el número 9 siguiente y el Oficio N° 24.630 de esta Superintendencia, de 2020.

Deberá por otra parte, consultarse al afiliado si es deudor de pensión de alimentos, con opción de responder sí o no. La respuesta a esta consulta es obligatoria y el sistema deberá requerir al solicitante ratificar su respuesta.

Además, el sistema deberá presentar una frase que señale 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. En el caso de pensiones de vejez, se puede acceder a los beneficios del pilar solidario a partir de los 65 años de edad, cumpliendo además los requisitos de focalización y residencia.

Si Ud. es un pensionado y se encuentra en el periodo de renta temporal, el retiro se considerará 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 número de identificación 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 en la Administradora al momento de definirse el NIC para efecto del pago de cotizaciones.

Además, en el caso de solicitantes en Chile con cédula de identidad bloqueada o vencida más allá del plazo establecido por el Registro Civil, las Administradoras deberán implementar el retiro presencial, siendo autenticados con huella digital.

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 vigentes en las sucursales.

Tratándose de solicitudes de retiro con subrogación del afiliado decretada en un juicio de alimentos, el trámite deberá realizarse presencialmente en la respectiva Administradora, acompañando copia simple de la resolución judicial ejecutoriada que autorice la subrogación y de la liquidación de la deuda respectiva. Los documentos deberán contener los respectivos códigos que permitan verificar su autenticidad. Las Administradoras podrán desarrollar una aplicación para efectuar este trámite de manera remota.

7. Solicitudes de retiro por mandato

La solicitud de retiro de fondos por mandato podrá realizarse de manera presencial o por vía remota a través de la página Web de la respectiva Administradora de Fondos de Pensiones, conforme a lo indicado en el párrafo siguiente.

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, 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. Corrección de errores en las solicitudes presentadas

Si el afiliado o beneficiario declara por error la existencia de una deuda alimentaria, sin haberse incoado una demanda de alimentos en su contra ante los Tribunales de Justicia, no es posible probar el hecho negativo de la inexistencia de la deuda, por falta de Tribunal competente para emitir tal declaración.

Para tales casos, el solicitante del retiro podrá emitir una nueva declaración. Sin embargo, en el formulario que se remita al solicitante para que preste la nueva declaración, deberá incluir un párrafo en el que se haga presente al declarante los efectos tanto civiles como penales del falso testimonio.

10. Validación de la solicitud

En un plazo máximo de cuatro días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud de retiro de fondos, tanto para retiros de la ley N° 21.248, como de la nueva ley, las Administradoras deberán comunicar a los afiliados, subrogantes 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 cuatro días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud de retiro por la respectiva Administradora con el Servicio de Registro Civil e Identificación 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 autorizado por los Decretos N° 32 y N° 34, de 2020, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, o de aquellos que los modifiquen o reemplacen. 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. Las Administradoras en la validación deberán incluir el hecho que no se trate de una cuenta bipersonal. En el caso de afiliados a los que se les haya pagado el retiro de la ley N° 21.248, para los cuales se haya validado correctamente la serie o número de documento asociado a la cédula de identidad y los datos de la cuenta bancaria utilizada para el pago, y sean los mismos que se informan para el retiro autorizado por la nueva ley, se autoriza a las Administradoras a no efectuar la validación de la cuenta bancaria, ni de la vigencia o bloqueo de la cédula de identidad, siempre que la Administradora adopte las medidas para mitigar el riesgo de fraude, de acuerdo a lo dispuesto en el número 4 anterior.

Una vez validada correctamente una solicitud, las Administradoras deberán remitir a los afiliados una comunicación al correo electrónico o celular que posea la AFP, que estén registrados previamente en la base de datos, además del correo electrónico o celular registrado en la respectiva solicitud. En caso de solicitudes que la Administradora pueda calificar de mayor riesgo, el envío de la comunicación deberá efectuarse al correo electrónico y celular antes mencionados. Al respecto, en la señalada comunicación se deberá informar el monto del retiro, 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. 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 una única cuota. La comunicación deberá enviarse incluso a aquellos afiliados y beneficiarios para las cuales no se validó número de serie o documento y datos de cuenta bancaria.

11. 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 o en distintas cuentas. 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, 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.

El respectivo cargo en la cuenta individual por el monto del retiro a traspasar a las Administradoras o entidades financieras deberá efectuarse en el mínimo plazo necesario para su pago por la entidad respectiva y a lo más con 3 días hábiles de anticipación.

12. 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.

Para efectos de la provisión antes mencionada, si un afiliado o beneficiario efectúa la solicitud del segundo retiro y antes de la validación de dicho retiro, ingresa una solicitud por el primer retiro, o viceversa, las Administradoras deberán considerar la fecha y hora de las solicitudes para efectos de determinar el monto de la provisión que corresponderá a cada uno de los retiros, considerando como criterio que el primer monto a provisionar debe estar asociado al primer ingreso de solicitud de retiro. Con todo, ambas solicitudes deberán ser pagadas dentro del plazo máximo establecido para ello en la ley N° 21.248 y en la nueva ley, contado desde las fechas de las respectivas solicitudes.

13. 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, el cual deberá ser distinto del código utilizado para efectos del retiro autorizado por la ley N° 21.248. Para tales efectos, las Administradoras deberán incorporar en sus sistemas y para cada una de las cuentas personales involucradas en el segundo retiro de fondos, un nuevo código de movimiento para el registro de los cargos operacionales correspondientes. El código que deberán utilizar para informar a la Superintendencia será incluido en el archivo de código de movimientos.

El movimiento de egreso en la respectiva cuenta personal deberá ser informado en la cartola cuatrimestral, junto a los restantes movimientos generados en el correspondiente cuatrimestre. Por tratarse de un movimiento de egreso excepcional y en general de alta cuantía respecto de los recursos acumulados en las cuentas personales, las Administradoras deberán presentarlo en la respectiva cartola cuatrimestral en "Otros Egresos del Cuatrimestre" de manera separada de la suma del resto de los movimientos que constituyen otros egresos, y con la glosa que lo identifique: "Retiro de fondos Ley N° XXXX" (reemplazando "XXXX" por el número de la nueva ley).

14. Pago del retiro

La nueva ley establece que la entrega de los fondos acumulados y autorizados de retirar se efectuará de la siguiente manera:

i) El 50 por ciento en un plazo máximo de diez días hábiles de presentada la solicitud ante

la respectiva Administradora de Fondos de Pensiones a que pertenezca el afiliado.

ii) El 50 por ciento restante en el plazo máximo de diez días hábiles a contar del desembolso anterior.

Las Administradoras deberán materializar el pago del retiro en dos cuotas independientes, con excepción de aquellos retiros que a la fecha de solicitud equivalgan a un monto igual a 35 U.F. o menos y los retiros solicitados desde el extranjero, que se deberán pagar en una única cuota en un plazo máximo de diez días hábiles de presentada la solicitud.

Para los efectos de asegurar un ordenado y continuo pago de las solicitudes de retiro, las Administradoras deberán planificar adecuadamente las fechas de pago de retiros, efectuando las necesarias coordinaciones con los bancos pagadores, cuando corresponda, evitando en la medida de lo posible, concentración de altos montos de pagos en un día o en unos pocos días.

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 o beneficiario y de no ser posible lo anterior, el pago se efectuará en dinero efectivo, a través de cheque o vale vista a nombre de las personas antes mencionadas. 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 en su proceso de apertura, se haya contactado presencialmente al titular, no autorizándose el depósito en aquellas en que dicho titular no haya participado en el proceso de apertura (válido para los retiros de la ley N° 21.248 y de la nueva ley).

Si la Administradora toma conocimiento del fallecimiento de un afiliado o beneficiario, encontrándose a esa fecha pendiente el pago 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 cargo.

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, que será el mismo utilizado para el retiro de fondos de la ley N° 21.248. Por otra parte, quedará afecta a impuestos la rentabilidad que generen dichos fondos en la cuenta de ahorro voluntario, al momento de su retiro. 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.

Cabe señalar que los giros que se efectúen con cargo al subsaldo asociado a los retiros autorizados por la reforma constitucional y por la nueva ley, no contarán para efectos del máximo de 24 giros en un año calendario, a que se refiere el N° 7, del Capítulo IX, de la Letra A, del Título III, del Libro I, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, pudiendo el titular de la cuenta efectuar un número ilimitado de giros respecto de dicho subsaldo.

Por otra parte, en aquellos casos donde el solicitante haya declarado que es deudor de pensiones alimenticias en el formulario de solicitud, las Administradoras no podrán efectuar el pago del retiro solicitado. La Administradora sólo podrá efectuar el pago del retiro si el afiliado o beneficiario rectifica que no es deudor de alimentos mediante la suscripción de una declaración jurada y aquella no ha recibido una notificación del poder judicial señalando la existencia de una deuda de alimentos.

15. Pensiones de alimentos

A. Medidas Cautelares

Las Administradoras deberán cumplir con toda medida cautelar emanada y notificada por un Tribunal competente, tomando todas las medidas de control interno para su debido cumplimiento.

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 al afiliado o beneficiario la diferencia resultante, siempre y cuando exista una notificación del alzamiento de la medida cautelar por parte del Tribunal competente. Si respecto a una solicitud de retiro en virtud de la ley N° 21.248 hubiese existido una medida cautelar, pero el monto del retiro no alcanzó para pagar el monto total de la deuda, no existiendo alzamiento de dicha medida cautelar, para proceder al pago deberá quedar a la espera de una notificación de una liquidación actualizada de la deuda debidamente ejecutoriada.

Para acreditar la existencia de una deuda alimentaria, es necesaria la notificación de un Tribunal de Familia competente. De esta forma, no basta con la sola solicitud de la parte que alega alimentos pendientes.

Antes de la fecha de cargo de la cuenta de capitalización individual, la Administradora deberá verificar si existe alguna notificación desde el Poder Judicial que informe sobre una deuda alimentaria del afiliado que solicita el retiro, o una subrogación del afiliado de

acuerdo a lo señalado en la letra B de este número.

Mientras el mencionado retiro no haya sido pagado por la Administradora o transferidos los recursos a la entidad encargada de pagar, ésta deberá retener el monto que haya ordenado el Poder Judicial.

Adicionalmente, en virtud de la ley N° 21.254, las Administradoras deberán sujetarse a las siguientes instrucciones:

- a) La Administradora, tan pronto fuera notificada, y a más tardar en 5 días hábiles, desde que fue notificada por el respectivo Tribunal de la medida cautelar, deberá notificar de ella al afiliado o beneficiario mediante medios electrónicos o, en su defecto, mediante carta certificada dirigida al domicilio registrado en la Administradora.
- b) Si con posterioridad al pago del retiro de fondos autorizado por la nueva ley, la Administradora fuese notificada de la orden de retención sobre tales fondos, la AFP deberá informar al Tribunal de Familia y al Ministerio Público, de acuerdo a lo señalado en la Ley N° 21.254.

Por otra parte, en el evento en que la AFP haya sido notificada de una medida cautelar de retención de los fondos acumulados en la cuenta de capitalización individual por los montos de retiros autorizados por la ley N° 21.248, y se presente una solicitud para obtener el segundo retiro de fondos que autoriza la nueva ley, la medida cautelar ya decretada surtirá efectos también respecto de estos últimos.

Mientras los Tribunales de Familia no hayan notificado el alzamiento de todas las medidas cautelares de retención, la Administradora no podrá liberar los fondos que hayan sido objeto de tales restricciones judiciales.

B. Subrogación

En el caso que el Tribunal de Familia hubiese autorizado al alimentario, su representante legal o curador ad-litem, a subrogarse en los derechos del alimentante moroso, aquel podrá ejercer en nombre y lugar de este último el derecho a retiro de fondos autorizado por la ley N° 21.248 y la nueva ley.

Cada Administradora deberá establecer procedimientos formales y documentados que permitan mitigar los riesgos de fraude en el ejercicio del derecho de subrogación contemplado en esta letra.

C. Pago de deudas de alimentos

La respectiva Administradora sólo podrá proceder a pagar al alimentario, una vez

notificada de la resolución ejecutoriada del Tribunal competente que contenga la liquidación de la deuda por alimentos, y siempre que el afiliado haya solicitado el retiro o haya sido decretada su subrogación.

La Administradora deberá verificar que la resolución que ordene el pago con fondos acumulados en la cuenta de capitalización del alimentante, indique: i) el monto específico que ordena pagar por concepto de pensiones alimenticias devengadas y adeudadas, ii) el banco y número de la cuenta bancaria a la que deberá realizar la transferencia, y iii) la indicación expresa del plazo en que la referida Administradora deberá proceder al pago. En caso de duda o ausencia de alguno de los elementos antes indicados, la Administradora deberá consultar al Tribunal respectivo, dentro del plazo de 2 días hábiles contado desde la notificación de la resolución.

En el caso de haberse decretado la subrogación del afiliado, la Administradora deberá efectuar la transferencia al o los alimentarios, en la cuenta señalada en la resolución judicial, en un plazo no superior a los diez días hábiles contado desde que aquélla le es notificada. De no haberse decretado subrogación, el plazo se contará desde la presentación de la solicitud de retiro efectuada por el afiliado.

Si quedare un remanente del monto de los fondos que el afiliado tiene derecho a retirar en conformidad a las leyes N° 21.248 y la nueva ley, y éste los solicitare de acuerdo al procedimiento prescrito en el presente oficio, la Administradora deberá proceder a su pago, siempre que no se encontrare pendiente una medida cautelar de aquellas indicadas en la letra A precedente, o un requerimiento de subrogación contemplado en la letra B anterior.

Para estos efectos, la Administradora deberá verificar que la resolución del Tribunal que ordena el pago al alimentario, incluya la orden de alzar la respectiva medida de retención respecto de las sumas retenidas que excedan del monto por el que se ordena el pago, debiendo tener presente que dicho alzamiento no alcanza las demás ordenes de retención que hubieren sido decretadas en otras causas sobre los mismos fondos autorizados retirar de la cuenta de capitalización individual de cotizaciones del alimentante.

D. Deber de Comunicación a Tribunales

En caso que así lo solicite el tribunal competente, las administradoras de fondos de pensiones, dentro de tres días hábiles, deberán informar el o los correos electrónicos que los afiliados tienen registrados en dichas instituciones para pedir el retiro de fondos previsionales autorizados por la Constitución Política de la República o por esta ley.

16. 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.

17. Retracción de la solicitud

El derecho a retiro establecido en la reforma constitucional y en la nueva ley es renunciante. Considerando lo anterior, aquellos afiliados que hayan presentado una solicitud de retiro de fondos desde su cuenta de capitalización individual de cotizaciones obligatorias o de afiliado voluntario, podrán retractarse de su solicitud de retiro, lo cual deberán comunicarlo a la Administradora a más tardar el día anterior a la fecha del cargo en las citadas cuentas personales para el pago del monto solicitado retirar.

El procedimiento establecido por las Administradoras para la retractación de la solicitud, debe ser expedito y asegurar que quien efectúa el retracto sea efectivamente el afiliado, beneficiario o el mandatario que presentó la solicitud. Acreditado lo anterior, las Administradoras deberán anular la solicitud de retiro, sin más trámite. Además, debe estar disponible a través de los mismos canales por los cuales se están recibiendo solicitudes.

Por otra parte, el procedimiento deberá constar en la sección de preguntas y respuestas, a que se refiere la letra b) del número 3. del presente Oficio, explicando en forma clara y sencilla, cómo el afiliado o beneficiario puede efectuar su derecho a retractación y el plazo que tiene para ello.

Lo anterior, no obsta a que el afiliado o beneficiario pueda presentar una nueva solicitud de retiro, siempre que lo haga dentro del plazo de los 365 días siguientes a la publicación de la ley en el Diario Oficial.

18. Procedimiento de denuncias

Para aquellos casos de afiliados que habiendo recibido la comunicación de la recepción de su solicitud de retiro, o de aceptación y/o rechazo de ella, que manifiesten desconocer haber realizado la solicitud de retiro, las Administradoras deberán establecer un procedimiento expedito para recibir y procesar tales denuncias y para proceder a detener el cargo en la respectiva cuenta individual. Si la Administradora tomara conocimiento de la denuncia en forma posterior al pago del retiro, deberá ingresar un reclamo normativo.

19. Retiros desde el extranjero

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. Lo antes indicado, deberá constar en el set de preguntas y respuestas que las Administradoras deberán disponer en sus sitios web, de acuerdo a lo señalado en la letra b) del número 3. anterior.

A. Retiros desde el extranjero a través de Consulados

a) Solicitud de retiro

Los afiliados o beneficiarios podrán presentar su solicitud de retiro en un Consulado chileno. Al respecto, las siguientes consideraciones:

Previo a asistir al Consulado, el interesado deberá completar el formulario para solicitar el retiro de fondos autorizado por la nueva ley, el cual estará disponible en el sitio web de la Administradora o en un sitio web común para todas las Administradoras. En caso de implementarse esta segunda opción, el sitio podrá ser el mismo utilizado para efectos del primer retiro de fondos (Ley N° 21.248), pero incluyendo opciones claras que permitan a los afiliados y beneficiarios seleccionar si desean efectuar el retiro autorizado por la ley N° 21.248 o el retiro autorizado por la nueva ley.

La aplicación que pongan a disposición las Administradoras deberá requerir información acerca de si el interesado requiere efectuar el segundo retiro en carácter de afiliado o beneficiario, requiriendo además el número de RUT del afiliado o causante, respectivamente, a partir del cual la aplicación deberá desplegar la AFP de afiliación del mencionado afiliado o causante.

La solicitud debe requerir que la información que a continuación se señala sea digitada 2 veces por el interesado: datos bancarios, número de cuenta, banco y código BIC/ SWIFT/ BSB, dirección de correo electrónico, teléfono, no dando la posibilidad de copiar la información previamente ingresada y rechazando la información en caso de no ser coincidente.

Si nombra a un mandatario para el cobro, no deberán ingresarse datos de la cuenta, si no los datos identificatorios del mandatario en Chile: Nombre, RUT, teléfono y correo electrónico.

Una vez llenados todos los campos obligatorios de la solicitud y una vez confirmada por parte del interesado, la aplicación generará la solicitud que contará con un identificador único, la cual deberá ser impresa por el interesado y presentada ante un Consulado.

Por último, la aplicación deberá desplegar un mensaje que indique que la solicitud no puede ser fotocopiada y utilizada por otra persona, informando que una solicitud se podrá anular si registra el mismo identificador que otra solicitud. Asimismo, se deberá desplegar un recuadro donde el interesado declare bajo juramento acerca de la veracidad de la información.

El afiliado se deberá presentar ante un funcionario consular informándole que desea efectuar su solicitud para retirar recursos desde su cuenta individual de cotizaciones obligatorias o de afiliado voluntario. Lo mismo para el caso de los beneficiarios que deseen efectuar el segundo retiro desde la o las cuentas del afiliado causante.

El funcionario consular validará la identidad del afiliado o beneficiario, para lo cual el solicitante deberá presentar su cedula de identidad emitida en Chile (aunque esté vencida); o su pasaporte de Chile (aunque se encuentre vencido) o su cédula de identidad o pasaporte vigente del país extranjero en el cual reside.

El afiliado o beneficiario deberá entregar su solicitud impresa ante el funcionario consular quien la recibe, firma el documento y la escanea para incorporarlo al Sistema de Atención Consular (SAC). A continuación, el funcionario consular procederá a grabar el archivo considerando como nombre el número de identificación que viene impreso en la solicitud.

La solicitud que ingresa al SAC, se recibirá en el Departamento de Previsión Social, del Ministerio de Relaciones Exteriores quien mediante el mismo Sistema la derivará a la Superintendencia, para posteriormente destinarla a la AFP.

En caso que el solicitante requiera mandar a un tercero en Chile para el cobro del retiro, además de entregar en el consulado la solicitud de retiro de fondos para que el funcionario consular la ingrese en el SAC, el afiliado o beneficiario deberá además firmar el poder respectivo donde mandata el cobro, de acuerdo a lo señalado en el oficio N° 17.302 de esta Superintendencia, de fecha 30 de agosto de 2020. En otras palabras, para efectos del retiro de fondos autorizado por la nueva ley, se deberán utilizar los formatos de poder establecidos en el Oficio antes citado, reemplazando únicamente la referencia que señala “en conformidad a la Ley N° 21.248” por “en conformidad a la Ley N° XXX” (reemplazando “XXX” por el número de la nueva ley).

b) Validación de la solicitud

Las AFP deberán efectuar las validaciones establecidas para los afiliados o beneficiarios que retiran desde Chile, a las solicitudes desde el Extranjero, de corresponder. En

particular, si se solicita desde el extranjero el depósito en cuenta bancaria nacional, se debe validar que no sea cuenta bipersonal y coincidencia del RUT del solicitante con el RUT del titular de la cuenta bancaria.

En el caso que se mandate el cobro a una persona en Chile, se deberá validar la solicitud tal cual si hubiera sido efectuada en Chile por el mandatario designado, esto es, se deberá validar RUT y serial, vigencia de la cédula de identidad (considerando Decretos N° 32 y 34, de 2020, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos) y datos asociados a modalidad de pago seleccionada.

c) Plazo para el Pago.

El monto solicitado a retirar se deberá efectuar en un único pago, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha en que las AFP reciban la información de las solicitudes de retiro.

B. Solicitudes no efectuadas a través de Consulados

En relación con los retiros solicitados por chilenos desde el extranjero, con cédula de identidad vencida, excediendo los plazos señalados por los Decretos Supremos N° 32 y 34 de 2020, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, cada Administradora deberá contactarse con tales afiliados y analizar caso a caso las distintas situaciones que puedan darse, y previa verificación de la identidad de aquéllos de acuerdo a los procedimientos que establezcan y que minimicen los riesgos de fraude, proceder al pago, el cual se deberá efectuar en un único pago.

En el caso de los solicitantes que tengan su cédula de identidad bloqueada o vencida, más allá de los plazos establecidos por el Registro Civil, podrán efectuar su solicitud a través del Sitio Web de la AFP, autenticándose con la Clave de Seguridad (SACU) o con su Clave de Acceso. En estos casos, la Administradora no debe validar el número de serie o documento de la Cédula de Identidad, puesto que los medios de autenticación para operaciones remotas reemplazan la cédula de identidad. La Administradora, podrá también implementar otros medios de autenticación remota, para facilitar el ingreso de las solicitudes de estos afiliados, los cuales deben ser informados en forma detallada en su Sitio Web y otros canales de comunicación.

En particular, en el caso de pensionados (incluyendo beneficiarios) que reciban sus pensiones en el extranjero, esta Superintendencia no vislumbra inconvenientes en que el monto del retiro solicitado, sea pagado en conjunto con la respectiva pensión, o en un giro independiente, a la misma cuenta bancaria donde actualmente se deposita la pensión.

Las AFP deben proveer de información al público en general acerca del procedimiento de retiro de fondos, respecto de afiliados y beneficiarios que viven en el extranjero. Para ello, en sus diferentes canales de atención y comunicación, deben señalar 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, deben proveer canales de comunicación para que los afiliados residentes en el extranjero puedan contactar con facilidad a la Administradora, mediante correo electrónico, teléfono, chat u otro medio digital de comunicación, 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.

Los procedimientos que se definan, deben constar en el set de preguntas y respuestas que la Administradoras debe disponer, también en forma desatacada en sus sitios web.

La AFP debe considerar que los afiliados extranjeros pueden optar libremente por su solicitud a través del procedimiento que más les acomode respecto de su situación particular, por lo tanto, no se les puede exigir requisitos que sean inviables de cumplir, como puede ser: contar con cédula de identidad vigente, que ésta contenga número de serie, que cuente con cuenta corriente bancaria en Chile, u otras medidas que los obliguen a cumplir con procedimientos en forma presencial, si han optado por realizar su solicitud a través del Sitio Web. En todo caso, tal como se señaló anteriormente, deberá comunicarse con los afiliados para resolver las situaciones que se presenten y que les dificulten acceder a solicitar y obtener el pago de su retiro.

En todos los casos las AFP debe adoptar todas las medidas de control y de seguridad que estime necesarios para validar la identidad del afiliado y la propiedad unipersonal de sus respectivas cuentas bancarias en el extranjero, de tal forma de mitigar la comisión de fraudes.

Por último, se instruye a las Administradoras reforzar sus canales de atención directa, de forma tal de hacer más expeditos los retiros de fondos solicitados desde el extranjero.

20. Otras consideraciones

- a) Las solicitudes de cambio o distribución de Fondo y el proceso de asignación por tramo etario, se deberán materializar de acuerdo a la normativa vigente contemplada en el

Compendio de Normas del Sistema de Pensiones.

- 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 del retiro. Lo anterior, deberá ser comunicado oportunamente al afiliado.
 - Si a la fecha en que se valide la solicitud de retiro, la cuenta individual se encuentra cerrada o cuando ya se efectuó el cargo con motivo del 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.

Respecto de las ordenes de traspasos suspendidas, de acuerdo a lo antes instruido, una vez efectuado el pago del segundo retiro de fondos de conformidad a la nueva ley, la AFP de origen deberá reactivar las referidas ordenes de traspasos, continuando con el proceso de traspaso e incorporándolas en el proceso de canje posterior más cercano a la fecha del pago del segundo retiro de fondos, esto es, su fecha de reactivación. Para lo anterior, la AFP de origen deberá considerar la etapa en que se encuentre la respectiva orden de traspaso reactivada y que permita su inclusión en el canje más cercano. Cabe indicar que en estos casos, el afiliado es vigente en la AFP de destino desde el primer día del mes del proceso de canje, en el cual se incorporó la respectiva orden de traspaso reactivada.

Por otra parte, respecto de las órdenes de traspasos notificadas por la AFP de destino con posterioridad a la fecha de validación del segundo retiro de fondos, la AFP de origen deberá suspenderlas, esto es, posponerlas del proceso de traspaso y reactivarlas una vez concluido el pago del retiro, de acuerdo a lo señalado en el párrafo anterior.

- c) Solicitudes de retiro, suscripción de orden de traspaso a otra Administradora y retención judicial (aplicable a retiros de la Ley N° 21.248 y de la nueva ley).

En caso de afiliados que hayan traspasado sus Fondos a otra AFP, y, posteriormente, el Tribunal de Familia notificare la medida cautelar de retención a la antigua Administradora, ésta última deberá notificar a la AFP de destino la retención ordenada por el Tribunal dentro del plazo de 1 día hábil de recibida la notificación.

Tratándose del caso de un afiliado que no ha ejercido el derecho a retiro pero respecto de cuyos fondos previsionales la Administradora de origen ha recibido la notificación

del Tribunal de Familia de una medida cautelar de retención o una orden de pago, el traspaso de los fondos previsionales podrá realizarse, de modo tal que, la Administradora de destino deberá hacerse cargo del cumplimiento de la medida cautelar de retención y de la orden judicial de pago de los alimentos adeudados, una vez que reciba el aviso de la notificación de la Administradora antigua, siempre que el afiliado ejerza el derecho a retiro.

Tratándose del caso de un afiliado que ha ejercido el derecho a retiro de sus fondos previsionales, ya sea en virtud de la ley N° 21.248 o de la nueva ley, respecto de los cuales se ha recibido la notificación del Tribunal de Familia de una medida cautelar de retención y luego que el afiliado suscribe una orden de traspaso de sus fondos hacia otra Administradora, el proceso de traspaso se pospone hasta que concluya el pago total de la deuda de alimentos y el retiro de fondos.

En consecuencia, solo si se ha verificado la segunda de las hipótesis descritas, efectivamente la Administradora de origen deberá efectuar el pago a los alimentarios o alimentarias, según lo instruido por la resolución judicial.

Todo lo dispuesto en esta letra será también aplicable en el caso de beneficiarios que traspasen a otra Administradora los fondos de la cuenta del causante.

- d) Las AFP no podrán cobrar ningún tipo de comisión, ni efectuar cargos de ninguna especie en relación con los retiros efectuados por los afiliados, ni aun respecto de aquellos afiliados que no lo soliciten o estén impedidos de efectuar el retiro.

El pago del retiro desde la cuenta individual autorizado en la nueva ley 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 de renta vitalicia a la Compañía de Seguros de Vida.

Respecto de los retiros programados y rentas temporales, se debe mantener la fecha de cálculo de la anualidad, sin considerar en el nuevo cálculo de pensión el valor provisionado correspondiente al monto del retiro solicitado por el afiliado o beneficiario.

- 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 notional asociado a la cuenta individual obligatoria, derivado del pago de beneficios solidarios, podrán efectuar el retiro contemplado en la nueva ley 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 cuota del retiro, deberán contabilizarse desde la fecha de presentación de la solicitud por parte del afiliado o beneficiario.
- i) Respecto de primas para el pago del seguro de invalidez y sobrevivencia depositadas en las cuentas de capitalización individual de cotizaciones obligatorias de los trabajadores independientes, deberán descontarse del saldo de dichas cuentas para la determinación del monto máximo del retiro.
- j) En el caso de reclamos en trámite por desafectación y trámites de desafiliación en análisis, podrá efectuarse el retiro establecido en la nueva ley 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 segundo retiro:

- El certificado de saldo no se encuentra emitido, este deberá emitirse descontando el valor del segundo retiro (descontando además el valor del primer retiro de corresponder).
- 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 o retiros de fondos (si estuviera pendiente de pago el primer retiro), 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 o retiros de fondos.
- El afiliado tiene suscrita la selección de modalidad de pensión, la AFP deberá seguir el siguiente orden de prelación: el o los retiros solicitados, 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 o los retiros solicitados.
 - La ficha de cálculo se encuentra emitida pero no se ha informado al afiliado, se deberá volver a emitir con el fin de descontar el o los retiros solicitados (pendientes de pago).
 - Se encuentra en trámite una solicitud de excedente de libre disposición, se verificará el derecho a retiro de excedente de libre disposición después del o los retiros solicitados.
 - Se encuentra en trámite una pensión de vejez anticipada, el cumplimiento del requisito se verificará después del o los retiros solicitados.
- l) Los beneficiarios de pensión de sobrevivencia menores de 18 años podrán acceder a este retiro. Los hijos beneficiarios de 18 o más años de edad y menores de 24, que no mantengan vigente la calidad de estudiante no podrán efectuar el retiro.
- m) También podrán efectuar el retiro de fondos los menores de 18 años que tengan una cuenta obligatoria o de afiliado voluntario.

En el caso de los menores de 18 años, el retiro lo deberá efectuar quien tenga la representación legal o judicial del menor.

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 la cédula nacional de identidad por ambos lados del o de los representantes legales o judiciales del menor, según corresponda, y la del menor.

Si uno de los padres requiere el retiro a nombre del menor, esta persona tendrá que acreditar, a través de un certificado de nacimiento con la respectiva subinscripción, que tiene en forma exclusiva el ejercicio de la patria potestad.

La Administradora deberá verificar que el solicitante haya presentado su cédula nacional de identidad y la cédula de identidad del menor de 18 años.

En los casos de solicitudes de retiros de fondos efectuadas por el o los representantes de los afiliados menores de 18 años de edad que no hayan obtenido su cédula nacional de identidad, la Administradora deberá verificar la filiación del menor con la información que provenga del Servicio de Registro Civil e Identificación, con el objeto de comprobar la edad y las relaciones de parentesco que correspondan, y la autorización judicial, cuando sea necesario, en el caso de ausencia, desacuerdo o negación injustificada, conforme a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 244 del Código Civil.

- n) 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.

- o) 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.
- p) Para los afiliados y beneficiarios de pensión que suscribieron solicitud de pensión y optaron por dejar los saldos destinados a pensión a valor a nominal en una cuenta corriente del Fondo de Pensiones, con anterioridad a la fecha de suscripción de la solicitud del retiro, y que a esa fecha no han seleccionado modalidad de pensión, se aclara que pueden ejercer el derecho al segundo retiro establecido en la ley. En este caso, podrán retirar como máximo el 10% del saldo a valor nominal, considerando mínimo y máximo en UF, establecido en la nueva ley.
- q) Las AFP podrán antes de pagar el retiro solicitado, iniciar el pago de las pensiones que correspondan, en la medida que exista saldo en la cuenta individual suficiente para garantizar el retiro solicitado.

Adicionalmente, en el caso de afiliados en trámite de pensión que soliciten un retiro equivalente al saldo total de la cuenta individual y no existiendo otros recursos destinados a pensión, la Administradora después del pago del retiro deberá cerrar el trámite, quedando el afiliado en calidad de afiliado sin derecho a pensión.

En caso de pensionados que no se encuentren percibiendo beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias y soliciten un retiro equivalente al saldo total de la cuenta individual, la Administradora después del pago del retiro, deberá informarle respecto del derecho a requerir un Aporte Previsional Solidario o el beneficio establecido en el artículo 9° bis, si corresponde.

- r) Las Administradoras deben velar por la continuidad de los beneficios solidarios de los pensionados y beneficiarios de sobrevivencia que solicitaron retiro de fondos.
- s) Las Administradoras no están autorizadas para rebajar del saldo de la cuenta obligatoria de afiliados independientes, las comisiones a favor de la AFP pendientes de cobro por aquellas, para efectos de determinar el saldo disponible de dicha cuenta sobre el cual se calcule el monto del referido retiro. Luego, el monto destinado a comisiones de AFP forma parte del saldo susceptible de retiro por parte de los afiliados.
- t) Para minimizar el riesgo de suplantación de identidad, respecto de los afiliados y beneficiarios que no desean efectuar el segundo retiro de fondos, las Administradoras

podrán habilitar un procedimiento para que estos puedan bloquear la alternativa de efectuar el mencionado retiro.

En todo caso, cualquier medida de seguridad que se implemente debe permitir previa identificación del afiliado o beneficiario, que éste pueda dar la instrucción contraria y se le permita suscribir la solicitud de retiro de fondos del 10% a través de los canales remotos o presenciales.

- u) Se autoriza a las Administradoras a materializar el pago del segundo retiro de fondos, respecto de solicitudes rechazadas por cédula de identidad vencida o bloqueada, siempre que correspondan a personas individualizadas como afiliados extranjeros en sus bases de datos, para quienes se haya verificado la coincidencia del número de Rut respectivo con el número de documento de cédula de identidad ingresado en la solicitud; y que dichas personas hayan escogido como medio de pago una cuenta bancaria personal en BancoEstado (cuenta RUT), cuenta que debe encontrarse vigente y que haya sido abierta en dicho banco con anterioridad al 30 de junio de 2020.
- v) En los certificados de períodos de seguros que se comunican a otros Estados en virtud de los Convenios de Seguridad Social, para los afiliados que hayan efectuado el primer y/o segundo retiro de fondos desde sus cuentas individuales, la Administradora, además de detallar los fondos aportados por el afiliado al sistema de capitalización, deberá incluir una leyenda señalando que de conformidad a la ley de reforma constitucional y a la nueva ley, los fondos fueron retirados de la Administradora parcialmente, especificando el porcentaje; o totalmente, dependiendo de la situación.
- w) Emitidos los nuevos documentos identificatorios a las personas que han cambiado su nombre y sexo registral en virtud de las disposiciones contenidas en la ley N° 21.120, deberán presumirse practicadas las modificaciones y subinscripciones que ordena dicha ley, por lo que estas personas podrán solicitar el retiro de fondos o efectuar cualquier trámite personal en las AFP, exhibiendo su nueva cédula de identidad, sin que sea procedente requerir la presentación de los documentos de identidad originales.
- x) Respecto de los pagos de retiros, tanto de la ley N° 21.248, como de la nueva ley, que se efectúen por medio de un vale vista, la Administradora deberá informar al afiliado o beneficiario el nombre del banco y agencia en que aquél se encontrará disponible, además de indicar que si el vale vista no es cobrado en un plazo de 90 días, el monto del retiro será depositado en la cuenta de ahorro voluntario que el afiliado posea en la Administradora y en caso de no tener, en una que se abra automáticamente para estos efectos. La información relativa a la disponibilidad del vale vista deberá ser reiterada a los 30 días de emitido éste, de no haber sido cobrado. Las notificaciones antes mencionadas deberán ser enviadas 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 de retiro.

- y) Las Administradoras a través de sus distintos canales de atención deberán disponer de información para los afiliados y beneficiarios respecto del estado de su solicitud de retiro, informando de forma clara y precisa sobre las distintas etapas y situaciones del proceso (recepción de la solicitud, validación, aceptación-rechazo, causas del rechazo, medidas cautelares y pago), así como respecto del estado de los reclamos que puedan presentarse.

En el caso de rechazos de solicitudes de retiro derivadas de validaciones efectuadas con o por las instituciones financieras, se deberá comunicar clara, detallada y oportunamente la información a los afiliados y beneficiarios sobre el impedimento, con el objeto que aquellos puedan efectuar las correcciones pertinentes o soliciten un medio de pago alternativo.

- z) En materia de gestión de reclamos, las Administradoras deberán registrar todos los reclamos asociados a los retiros autorizados en virtud de la ley N° 21.248 y la nueva ley, cualquiera sea el canal de ingreso, asignándole tickets que permitan a los afiliados y beneficiarios hacer el seguimiento de sus casos. Adicionalmente, las Administradoras informar proactivamente a los afiliados y beneficiarios acerca del avance de sus reclamos.

Al mismo tiempo, deberán establecer un canal formal de escalamiento para derivar casos que ingresen a la Superintendencia, designando una contraparte especialmente dedicada en la Administradora para atender estos casos.

- 21. Las instrucciones del presente numeral deberán estar operativas a partir de la entrada en vigencia de la ley que autoriza el segundo retiro de fondos.

II. Instrucciones en materia de inversiones

Con el objetivo de implementar las medidas necesarias para que los Fondos cuenten con mayor flexibilidad para cumplir con las obligaciones emanadas de la ley, que establece el derecho a un segundo retiro, esta Superintendencia informa a usted las siguientes medidas excepcionales y transitorias:

- 1) Por un plazo de 6 meses a contar de la entrada en vigencia de la nueva ley, se amplían los siguientes límites de inversión del numeral III.3 Límites por Emisor del Régimen de Inversión:

- a. Letra c.2 desde 6,5% a 8,75% del valor de cada fondo de pensiones (límite por

- emisor bancario nacional)
- b. Letra b.8 desde 2% a 4% del valor de cada fondo de pensiones (límite para depósitos de corto plazo emitidos por entidades bancarias extranjeras)
 - c. Letra b.9 desde 5% a 10% del valor de cada fondo de pensiones (límite para inversión en monedas extranjeras)
 - d. Letra c.19 desde 5% a 7% del valor de cada fondo de pensiones (sólo para el caso de Fondos mutuos extranjeros de categoría Liquidez)
 - e. Límite c.4 desde un 0,5% a un 0,75% del valor de cada fondo de pensiones (límite por contraparte en operaciones de derivados que operen fuera de bolsa).
 - f. Límite c.22 desde un 0,5% a 1% del valor de cada fondo de pensiones. El incremento en el límite solo podrá ser utilizado para efectos de invertir en los instrumentos de la letra j.7., es decir, depósitos de corto plazo (overnight + time Deposit).
- 2) Se extiende por un plazo de 6 meses, contado desde la entrada en vigencia de la nueva ley, la autorización a los Fondos de Pensiones para enajenar todos aquellos excesos de inversión en donde el plazo establecido para su enajenación en el numeral III.5. Excesos y Déficit de Inversión, del Régimen de Inversión de los Fondos de Pensiones, sea inferior a dicho plazo. Lo anterior, regirá respecto de los excesos que se generen o se incrementen producto del segundo retiro.
 - 3) Por un plazo de 60 días hábiles desde la entrada en vigencia de la ley que autoriza el segundo retiro de fondos desde las cuentas individuales, se informa que la custodia requerida intradía para los instrumentos en custodia en el Depósito Central de Valores se establecerá en el 85% del valor de los títulos susceptibles de ser custodiados.

Sin perjuicio de lo señalado, si alguna Administradora necesita una mayor holgura para perfeccionar adecuadamente sus operaciones intradía, deberá aplicar los procedimientos actualmente vigentes para presentar el requerimiento para análisis de esta Superintendencia.

Por último, se debe recalcar que la Administradora al cierre de cada día, debe cumplir con el requisito mínimo de custodia establecido en el inciso primero del artículo 44 del D.L. N° 3.500, de 1980.

- 4) Se mantienen vigentes las instrucciones impartidas mediante el Oficio Ordinario N° 14082, de 2020.

III. Estadísticas a transmitir a la Superintendencia

En relación con el Oficio del antecedente 3., adjunto al presente Oficio se remite versión final de la estructura del archivo de solicitudes y pagos de un eventual segundo retiro de fondos previsionales.

La información deberá ser transmitida a esta Superintendencia una vez que entre en vigencia la nueva ley. La frecuencia de transmisión será semanal, los días lunes, incluyendo festivos, a más tardar a las 12:00pm con la información al cierre del viernes anterior a las 17:00.

Asimismo, a contar de la fecha de entrada en vigencia de la Ley, las Administradoras deberán enviar diariamente a esta Superintendencia, incluido los días sábados y domingos, un archivo agregado con la cantidad de solicitudes de retiros recibidas cada día y las acumuladas a la fecha, con corte a las 17:00 horas del día. La información deberá ser enviada de acuerdo al archivo Excel que también se adjunta al presente Oficio, a los siguientes correos: vmartinez@spensiones.cl, xquintanilla@spensiones.cl, racedo@spensiones.cl, arueda@spensiones.cl, emunoz@spensiones.cl y dherrera@spensiones.cl, cada día a más tardar a las 17:30 horas.

Por otro lado, se adjunta protocolo de consultas y respuestas y corrección de errores, con el objeto de asegurar una interacción fluida en relación con el reporte de la información solicitada.

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

PAV/DGP/LGA

Distribución:

- Sres. Gerentes Generales de AFP
- Sr. Gerente General Asociación de AFP A.G.
- Sra. Ministra del Trabajo y Previsión Social
- Sr. Subsecretario de Previsión Social
- Sr. Presidente del Banco Central de Chile
- Sr. Director de la Corporación Administrativa del Poder Judicial
- Sr. Gerente General de SCOMP
- Sr. Presidente de la Comisión para el Mercado Financiero
- Fiscalía
- Intendencia de Regulación
- Intendencia de Fiscalización

- División Estudios
- División Financiera
- División Control de Instituciones
- División Prestaciones y Seguros
- División de Atención y Servicios al Usuario
- Oficina de Partes.
- Archivo.