

## **Superintendencia de Pensiones instruye procedimiento definitivo para entregar fondos a los afiliados que soliciten retiro**

*La SP determinó que las administradoras deberán tener implementado el procedimiento a partir de las 09.00 horas del próximo jueves 30 de julio de 2020. Además, les autorizó informar a los afiliados que hasta el 2 de agosto próximo las solicitudes de retiro se deberán presentar de manera remota.*

*En su oficio, la autoridad instruyó que las administradoras deberán habilitar en el HOME de cada uno de sus sitios web institucionales un acceso que conduzca directamente a una aplicación informática para el ingreso de las solicitudes de retiro de fondos.*

*Las AFP deberán diseñar un formato único de solicitud, el que deberá contener la misma información a los afiliados y beneficiarios, junto con entregar los mismos mensajes. La información que deberán solicitar es la siguiente: número de cédula de identidad y su serie o número de documento, domicilio completo (opcional), teléfono y correo electrónico, la modalidad de pago requerida, además de las respectivas instrucciones de llenado.*

*La aplicación informática deberá consultar al solicitante si desea realizar el monto máximo de retiro (equivalente al 100% de los recursos que puede retirar, según establece la reforma constitucional), con alternativas de respuesta “Sí” o “No”. Si la persona selecciona “No”, lo que implica que hará un retiro parcial, se le deberá permitir seleccionar o ingresar el porcentaje del retiro que quiere efectuar calculado respecto del máximo permitido en la reforma constitucional.*

**Santiago, 27/07/2020.-**

La Superintendencia de Pensiones (SP) emitió hoy el oficio con las instrucciones que establecen el procedimiento definitivo, los plazos y los resguardos que las administradoras de fondos de pensiones (AFP) deberán adoptar para garantizar la correcta aplicación de la reforma constitucional que permite a los afiliados retirar un porcentaje de los fondos de pensiones de sus cuentas de capitalización individual obligatoria.

Los regulados deberán tener implementado el procedimiento a partir de las 09.00 horas del próximo jueves 30 de julio de 2020. Además, la Superintendencia les autorizó informar

a los afiliados que hasta el 2 de agosto próximo las solicitudes de retiro se deberán presentar de manera remota.

En su oficio, la autoridad determinó que las administradoras deberán habilitar en el HOME de su sitio web institucional un acceso que conduzca directamente a una aplicación informática para el ingreso de las solicitudes de retiro de fondos. Esta aplicación, además de la solicitud de retiro de los fondos, deberá contener la reforma constitucional aprobada, un amplio set de preguntas y respuestas asociadas a la solicitud y pago del retiro, en un lenguaje claro que facilite su comprensión, además de permitir consultar la AFP de afiliación y, mediante el uso de una clave simple, consultar el saldo disponible en la cuenta individual y el monto máximo del retiro, tanto para afiliados como para beneficiarios.

### **1. El formulario de solicitud**

Las AFP deberán diseñar un formato único de solicitud, el que deberá contener la misma información a los afiliados y beneficiarios, junto con entregar los mismos mensajes.

La información que deberán solicitar a los afiliados y beneficiarios es la siguiente: número de cédula de identidad y su serie o número de documento, domicilio completo (opcional), teléfono y correo electrónico, la modalidad de pago requerida, además de las respectivas instrucciones de llenado.

El formulario deberá consultar la modalidad de pago que prefiera el solicitante, quien podrá seleccionar una de las siguientes alternativas: transferencia a la cuenta de ahorro voluntario (Cuenta 2) en la AFP donde está efectuando el retiro (si no posee una, se creará una automáticamente), 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. En todos estos casos, el solicitante del retiro deberá informar el N° de cuenta, tipo de cuenta y nombre de la entidad.

Una vez seleccionada la cuenta en la que se depositarán los fondos, la administradora deberá desplegar en la misma solicitud un mensaje que señale expresamente que no está autorizado el depósito en cuentas bipersonales (con más de un titular), ni en cuentas digitales con procesos de apertura no presenciales, con el objetivo de evitar el rechazo de la solicitud.

Las administradoras también podrán incorporar como medio de pago en dinero efectivo en servicios como Servipag o Sencillito. Por último, en caso que el afiliado seleccione como medio de pago la emisión de un vale vista, se deberá desplegar un mensaje que señale textualmente lo siguiente: “Esta alternativa está disponible si no posee cuentas bancarias, o cuentas en cooperativas o cajas de compensación. Recuerde que también puede optar por el depósito en la cuenta de ahorro voluntario (Cuenta 2) que posea en esta AFP o una que se abra automáticamente para estos efectos”.

El depósito en la cuenta de ahorro voluntario (Cuenta 2) podrá efectuarse en cuentas existentes o que se abran automáticamente para este efecto, incluyendo el caso de beneficiarios no afiliados al sistema de pensiones. Esto, además, sólo podrá efectuarse en

la AFP donde se presente la solicitud de retiro, comunicándole a la persona, al momento de seleccionar esta opción, que si no la tiene Cuenta 2 en esa AFP se abrirá una, la que permanecerá en el o los mismos tipos de fondos donde se encuentre la cuenta de capitalización individual de cotizaciones obligatorias del afiliado o causante, según corresponda.

## **2. Llenado del formulario de solicitud**

El primer dato a requerir para llenar la solicitud será el número de cédula de identidad del afiliado o beneficiario, con el cual la AFP deberá verificar en línea la calidad de afiliado o beneficiario del solicitante, no permitiendo continuar el ingreso de datos de no validarse correctamente la información.

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

La AFP deberá notificar al afiliado o beneficiario que ha recibido la solicitud de retiro, enviándola al correo electrónico y celular que tenga registrado previamente en la base de datos, además de los registrados en la respectiva solicitud. Junto a esto, deberá implementar mecanismos de monitoreo de cambios de datos de contacto, con el objetivo de contar con sistemas de alerta temprana de fraudes. Las administradoras tendrán un plazo de cuatro días hábiles para validar la solicitud e informar si ésta fue aprobada o rechazada. En caso de rechazo, la administradora debe explicar claramente las razones de aquello.

## **3. Aplicación para el retiro de fondos**

La aplicación informática deberá consultar al solicitante si desea realizar el monto máximo de retiro (equivalente al 100% de los recursos que puede retirar, según establece la reforma constitucional), con alternativas de respuesta “Sí” o “No”. Si la persona selecciona “No”, lo que implica que hará un retiro parcial, se le deberá permitir seleccionar o ingresar el porcentaje del retiro que quiere efectuar calculado respecto del máximo permitido en la reforma constitucional.

Además, si la persona decide no retirar el máximo que permite la reforma constitucional (el 100% de lo autorizado o la totalidad de lo que tiene en su cuenta de capitalización individual obligatoria, en el caso de quienes tienen sólo hasta 35 Unidades de Fomento), la administradora deberá desplegar para el solicitante una nota que le indique que no podrá efectuar en el futuro un nuevo retiro por el porcentaje remanente.

También deberá consultarse al afiliado o beneficiario si posee deuda por pensión de alimentos, con opción de responder “Sí” o “No”. En caso que el solicitante señale que posee deuda de alimentos, la AFP deberá retener el monto del retiro hasta que se aclare el monto adeudado.

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

También deberán emitir mensajes dirigidos a los pensionados, en los cuales se explique el efecto que tendrá el retiro en el monto de su pensión.

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

#### **4. Pago de los fondos retirados**

La Superintendencia determinó que la entrega de los recursos solicitados se deberá efectuar en los siguientes plazos: el 50% de lo solicitado en un máximo de 10 días hábiles desde la fecha de la presentación de la solicitud ante la AFP, y el 50% restante en un máximo de 30 días hábiles desde la fecha de pago del primer retiro. Cada pago tendrá un límite de 75 UF. En todo caso, si el monto solicitado a retirar corresponde a 35 UF o menos, la entrega de fondos se efectuará en un único pago dentro de los 10 siguientes días hábiles de la fecha de solicitud del retiro.

La solicitud de retiro de fondos se podrá presentar durante los 365 días siguientes a la fecha de publicación de la reforma constitucional en el Diario Oficial. Una vez aceptada la solicitud, se informarán al afiliado y beneficiario la fecha de pago.

La Superintendencia reiteró que los fondos de pensiones retirados no constituyen renta o remuneración para ningún efecto legal y, además, no estarán afectos a comisiones o descuento alguno por parte de las administradoras y las instituciones financieras que efectuarán el pago. Esto, con excepción de aquella parte del retiro destinada al pago de deuda por pensión alimenticia y compensación por divorcio decretada previamente por los tribunales.