Consulta de Estado de Trámite

Superintendencia de Pensiones

Consulta de Estado de Trámite

Tipo	N°	Año	Fecha Ingreso	Origen	Materia	Estado	Respuesta
Consulta Web	C20200824-135524	2020	2020-08-24	Consulta Web	Este reclamos es contra la superintendencia de pensiones por no cumplir con su rol fiscalizador y no contra la AFP. En varias ocasiones les explique que la AFP provida esta recurriendo a la mentira para no entregarnos nuestro 10 por ciento de nuestros ahorros previsionales que quedo estipulado por ley. Están justificándose por supuesta	Finalizado	Email SP Nro 114186 de fecha 2020-08-24, tramite terminado. A: jlagos@cloudtecnologias.com CC: ASUNTO: Spensiones responde su solicitud C20200824-135524 Estimado Sr. LAGOS: Junto con saludarle cordialmente, informamos a usted que a contar del 30.07.2020, durante el plazo de 365 días, se permite por única vez el retiro de hasta el 10% de los fondos de capitalización individual. Tienen derecho a solicitarlo: - Los afiliados que cuenten con saldo en su Cuenta de Capitalización Individual de Cotizaciones Obligatorias, en una AFP. - Quienes poseen una Cuenta de Capitalización Individual de Afiliado Voluntario. - Los pensionados que se encuentren recibiendo una Renta Temporal o una pensión de Retiro Programado por vejez, vejez anticipada e invalidez transitoria o definitiva. - Los beneficiarios de pensión de sobrevivencia bajo la modalidad de Renta temporal o Retiro Programado. En este caso, el retiro debe efectuarse desde el capital necesario para financiar cada

						demanda de pensión alimenticia la cual no es cierta, Adjunto comprobante del poder judicial. Debieron pagarme el 13 de agosto, estamos a 24 y no cumplen con la ley		una de las pensiones de sobrevivencia del afiliado causante. Puede realizar su solicitud a través de la AFP, sólo con su RUT y el número de serie del carnet de identidad, NO NECESITA CLAVE DE ACCESO para estos efectos. Lo podrá hacer: - De manera digital a través de la página web de la Administradora o - A través de su Call Center El monto mínimo a retirar es de 35 UF (aproximadamente $1.000.000) y el máximo 150 UF ($4.300.000). Dichos retiros no están afectos a ningún tipo de comisión o descuento. Es necesario precisar que la AFP informará el monto a retirar expresado en cuotas, el cual depende del valor económico o de mercado, por lo que dicho monto podría variar respecto de lo informado inicialmente. La entrega de los fondos una vez ingresada y recepcionada la solicitud, se deberá efectuar en los siguientes plazos: - El 50% en un plazo máximo de 10 días hábiles contado desde la fecha de la presentación de la solicitud - El 50% restante, en el plazo máximo de 30 días hábiles contado desde la fecha de pago del retiro señalado en el punto anterior. - Señalar que si un afiliado tiene menos de 35 UF, puede retirar el total del fondo ahorrado en su cuenta, en una sola cuota dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de solicitud del retiro. Los pagos se efectuarán mediante transferencia: - A una cuenta bancaria o de instituciones financieras (incluyendo Cooperativas de Ahorro y Crédito) - A una cuenta de provisión de fondos en cajas de compensación, o - A la cuenta de ahorro voluntario de la AFP En todos los casos se requiere que el titular sea exclusivamente el afiliado y en caso de no ser posible lo anterior, el pago se realizará mediante un pago nominativo. Los pagos podrán

llevarse a cabo por medio de una tarjeta de pago con provisión de fondos, cuyo emisor sea fiscalizado por la SUSESO o la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), siempre que se asegure que fue abierta presencialmente por el titular.

Además, creemos importante que usted conozca lo siguiente:

Deuda Alimentaria:
- Los afiliados que tienen deuda alimentaria deberán informarla en su solicitud de retiro
- El o la demandante de pensión alimentaria, debe efectuar un requerimiento al Poder Judicial, ingresando al link https://ojv.pjud.cl/kpitec-ojv-web/tramite_facil
- Para acreditar una retención por deuda alimentaria, la AFP debe ser notificada por una resolución de un tribunal de familia que decrete la medida cautelar de retención o de una nómina emitida por dichos tribunales de deudas alimenticias liquidadas por el respectivo Tribunal.
- Sólo, existiendo lo anterior, las Administradoras podrán proceder a retener los fondos y descontar lo que el Tribunal determine.

Bono de Reconocimiento:
- El Bono de Reconocimiento, sólo se considerará si se encuentra liquidado y forma parte del saldo de la Cuenta de Capitalización Individual.

Extranjeros y Afiliados en el Exterior:
- Los extranjeros que no cuenten con cédula de Identidad pueden efectuar la solicitud con el número identificatorio para cotizar (NIC) y la clave de acceso a la AFP.
- Aquellos extranjeros que tienen su cédula de identidad y VISA vencida, podrán realizar la solicitud de manera remota con su clave (SACU), o directamente en su AFP con su huella dactilar.
- Los afiliados que están en el extranjero y que disponen de cuenta bancaria en Chile, pueden solicitar el retiro de su 10% a través de la página web de su AFP.
- Si no la tienen, pueden solicitar su retiro de manera presencial a

través de un tercero con mandato legal.
- Para quienes no cuenten con documentación identificatoria vigente, se está tramitando con los Consulados un procedimiento que permita hacer efectivo el retiro, por lo cual le sugerimos consultar en los próximos días en el Consulado correspondiente.

También nos parece importante informarle que:

En algunos casos se han generado diferencias en el monto del pago, producto de descuentos de pagos comprometidos con anterioridad, tales como cuota mortuoria, honorarios por Asesoría contraídas y, por el pago de la cotización adicional y el SIS en el caso de los trabajadores independientes. Estos montos se descuentan de su cuenta obligatoria y se determina, finalmente, el monto de su retiro.

Por otra parte, le hacemos presente que se han detectado causales de rechazo asociado a:
- La cédula de identidad por error de digitación, bloqueo, robo, extravío o por estar vencida con anterioridad a los períodos autorizados por el Registro Civil;
- No ser afiliado ni beneficiario de pensión de sobrevivencia;
- Haber digitado mal la cuenta bancaria, solicitar transferencia a una cuenta de un tercero, a una cuenta digital (sin apertura presencial) o bipersonal y,
- No tener saldo en su cuenta individual.

No obstante, para regularizarlas esta Superintendencia instruyó a las Administradoras, las medidas que deben adoptar para informar a sus afiliados los motivos detectados, con sus respectivos procedimientos.

Finalmente, comunicamos a usted que esta Superintendencia ha tomado conocimiento de los problemas que han presentado los canales de atención de las AFP, por lo que se encuentra monitoreado permanentemente su funcionamiento, resolviendo las contingencias suscitadas durante su implementación y evaluando posibles sanciones en aquellas Administradoras que

							no se han apegado a lo establecido por este Organismo Contralor. Saluda atentamente a usted, Superintendencia de Pensiones No responda este correo. Para cualquier nueva comunicación debe ingresar su consulta por la página web de Superintendencia de Pensiones https://www.spensiones.cl/apps/consultasWEB/formConsulta.php
Consulta Web	C20200823-115535	2020	2020-08-23	Consulta Web	Superintendencia de pensiones después de varios reclamos no me da ninguna solución, se supone que ustedes son la entidad fiscalizadora que debe velar por que las afp cumplan con la ley, No lo están haciendo. AFP provida no solo un cumple con la ley , también miente, debió pagar el 13 de agosto y hoy 23 aun no paga, esta reteniendo mis ahorros ilegalmente. Por favor hagan algo, hagan su trabajo.	En tramite	Consulta Web

Consulta Web	C20200822-164151	2020	2020-08-22	Consulta Web	afp provida me hizo desaparecer 1.981.966 pesos de mis ahorros previsionales el día 11 de agosto, hoy 22 de agosto, no se donde esta ese monto de mi ahorro y provida no entrega ninguna respuesta después de muchos reclamos por distintos medios. Necesito una solución de parte de ustedes	En tramite	Consulta Web

Consulta Web	C20200821-180612	2020	2020-08-21	Consulta Web	Solicite el 10 por cuento a afp provida el 30 de julio, me descontaron todo el monto el 11 de agosto, y hoy 21 de agosto aun no me depositan y no se sabe donde esta mi ahorro previsional, por ley debieron depositar el 13 de agosto y no dan ninguna respuesta, Realice varios reclamos a superintendencia de pensiones y no me dan ninguna solución. Comprobante de solicitud de retiro nro 24110499. Pueden enviarme un correo con alguna solución y no un correo automático por favor.	En tramite	Consulta Web
Consulta Web	C20200821-124040	2020	2020-08-21	Consulta Web	Estimados he realizado varios reclamos a	Finalizado	Email SP Nro 109012 de fecha 2020-08-21, tramite terminado. A: jlagos@cloudtecnologias.com CC:

						superintendencia de pensiones por que afp provida no cumplió con la entrega del 10% y no me dan ninguna solución, por ende no están cumpliendo con su rol de fiscalizar y proteger a los ciudadanos. Adjunto antecedentes		ASUNTO: Spensiones responde su solicitud C20200821-124040 Estimado Sr. LAGOS : Junto con saludarle cordialmente, informamos a usted que a contar del 30.07.2020, durante el plazo de 365 días, se permite por única vez el retiro de hasta el 10% de los fondos de capitalización individual. Tienen derecho a solicitarlo: - Los afiliados que cuenten con saldo en su Cuenta de Capitalización Individual de Cotizaciones Obligatorias, en una AFP. - Quienes poseen una Cuenta de Capitalización Individual de Afiliado Voluntario. - Los pensionados que se encuentren recibiendo una Renta Temporal o una pensión de Retiro Programado por vejez, vejez anticipada e invalidez transitoria o definitiva. - Los beneficiarios de pensión de sobrevivencia bajo la modalidad de Renta temporal o Retiro Programado. En este caso, el retiro debe efectuarse desde el capital necesario para financiar cada una de las pensiones de sobrevivencia del afiliado causante. Puede realizar su solicitud a través de la AFP, sólo con su RUT y el número de serie del carnet de identidad, NO NECESITA CLAVE DE ACCESO para estos efectos. Lo podrá hacer: - De manera digital a través de la página web de la Administradora o - A través de su Call Center El monto mínimo a retirar es de 35 UF (aproximadamente $1.000.000) y el máximo 150 UF ($4.300.000). Dichos retiros no están afectos a ningún tipo de comisión o descuento. Es necesario precisar que la AFP informará el monto a retirar expresado en cuotas, el cual depende del valor económico o de mercado, por lo que dicho monto podría variar respecto de lo informado inicialmente. La entrega de los fondos una vez ingresada y recepcionada la

solicitud, se deberá efectuar en los siguientes plazos:
- El 50% en un plazo máximo de 10 días hábiles contado desde la fecha de la presentación de la solicitud
- El 50% restante, en el plazo máximo de 30 días hábiles contado desde la fecha de pago del retiro señalado en el punto anterior.
- Señalar que si un afiliado tiene menos de 35 UF, puede retirar el total del fondo ahorrado en su cuenta, en una sola cuota dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de solicitud del retiro.

Los pagos se efectuarán mediante transferencia:
- A una cuenta bancaria o de instituciones financieras (incluyendo Cooperativas de Ahorro y Crédito)
- A una cuenta de provisión de fondos en cajas de compensación, o
- A la cuenta de ahorro voluntario de la AFP

En todos los casos se requiere que el titular sea exclusivamente el afiliado y en caso de no ser posible lo anterior, el pago se realizará mediante un pago nominativo. Los pagos podrán llevarse a cabo por medio de una tarjeta de pago con provisión de fondos, cuyo emisor sea fiscalizado por la SUSESO o la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), siempre que se asegure que fue abierta presencialmente por el titular.

Además, creemos importante que usted conozca lo siguiente:

Deuda Alimentaria:
- Los afiliados que tienen deuda alimentaria deberán informarla en su solicitud de retiro
- El o la demandante de pensión alimentaria, debe efectuar un requerimiento al Poder Judicial, ingresando al link https://ojv.pjud.cl/kpitec-ojv-web/tramite_facil
- Para acreditar una retención por deuda alimentaria, la AFP debe ser notificada por una resolución de un tribunal de familia que decrete la medida cautelar de retención o de una nómina emitida por dichos tribunales de deudas alimenticias liquidadas por el respectivo Tribunal.
- Sólo, existiendo lo anterior, las Administradoras podrán

proceder a retener los fondos y descontar lo que el Tribunal determine.

Bono de Reconocimiento:
- El Bono de Reconocimiento, sólo se considerará si se encuentra liquidado y forma parte del saldo de la Cuenta de Capitalización Individual.

Extranjeros y Afiliados en el Exterior:
- Los extranjeros que no cuenten con cédula de Identidad pueden efectuar la solicitud con el número identificatorio para cotizar (NIC) y la clave de acceso a la AFP.
- Aquellos extranjeros que tienen su cédula de identidad y VISA vencida, podrán realizar la solicitud de manera remota con su clave (SACU), o directamente en su AFP con su huella dactilar.
- Los afiliados que están en el extranjero y que disponen de cuenta bancaria en Chile, pueden solicitar el retiro de su 10% a través de la página web de su AFP.
- Si no la tienen, pueden solicitar su retiro de manera presencial a través de un tercero con mandato legal.
- Para quienes no cuenten con documentación identificatoria vigente, se está tramitando con los Consulados un procedimiento que permita hacer efectivo el retiro, por lo cual le sugerimos consultar en los próximos días en el Consulado correspondiente.

También nos parece importante informarle que:

En algunos casos se han generado diferencias en el monto del pago, producto de descuentos de pagos comprometidos con anterioridad, tales como cuota mortuoria, honorarios por Asesoría contraídas y, por el pago de la cotización adicional y el SIS en el caso de los trabajadores independientes. Estos montos se descuentan de su cuenta obligatoria y se determina, finalmente, el monto de su retiro.

Por otra parte, le hacemos presente que se han detectado causales de rechazo asociado a:
- La cédula de identidad por error de digitación, bloqueo, robo,

								extravío o por estar vencida con anterioridad a los períodos autorizados por el Registro Civil; - No ser afiliado ni beneficiario de pensión de sobrevivencia; - Haber digitado mal la cuenta bancaria, solicitar transferencia a una cuenta de un tercero, a una cuenta digital (sin apertura presencial) o bipersonal y, - No tener saldo en su cuenta individual. No obstante, para regularizarlas esta Superintendencia instruyó a las Administradoras, las medidas que deben adoptar para informar a sus afiliados los motivos detectados, con sus respectivos procedimientos. Finalmente, comunicamos a usted que esta Superintendencia ha tomado conocimiento de los problemas que han presentado los canales de atención de las AFP, por lo que se encuentra monitoreado permanentemente su funcionamiento, resolviendo las contingencias suscitadas durante su implementación y evaluando posibles sanciones en aquellas Administradoras que no se han apegado a lo establecido por este Organismo Contralor. Saluda atentamente a usted, Superintendencia de Pensiones No responda este correo. Para cualquier nueva comunicación debe ingresar su consulta por la página web de Superintendencia de Pensiones https://www.spensiones.cl/apps/consultasWEB/formConsulta.php
Consulta Web	C20200819-134109	2020	2020-08-19	Consulta Web	Necesito que ustedes como Superintendencia de pensiones me den una solución concreta sobre mi problema y no un correo genérico que no	Finalizado	Email SP Nro 100197 de fecha 2020-08-19, tramite terminado. A: julian.pangui@gmail.com CC: ASUNTO: Spensiones responde su solicitud C20200819-134109 Estimado Sr. LAGOS: Junto con saludarle cordialmente, informamos a usted que a

						soluciona nada. Solicite el retiro del 10% el 30 de Junio, la afp el 11 de agosto me descontó caso $1.988.166 de pesos de mis ahorros provisionales y hoy 19 de agosto aun no me deposita, ni me da da ninguna respuesta coherente, me envió un correo genérico sin ninguna solución similar al que me enviaron ustedes, Demando una solución		contar del 30.07.2020, durante el plazo de 365 días, se permite por única vez el retiro de hasta el 10% de los fondos de capitalización individual. Tienen derecho a solicitarlo: - Los afiliados que cuenten con saldo en su Cuenta de Capitalización Individual de Cotizaciones Obligatorias, en una AFP. - Quienes poseen una Cuenta de Capitalización Individual de Afiliado Voluntario. - Los pensionados que se encuentren recibiendo una Renta Temporal o una pensión de Retiro Programado por vejez, vejez anticipada e invalidez transitoria o definitiva. - Los beneficiarios de pensión de sobrevivencia bajo la modalidad de Renta temporal o Retiro Programado. En este caso, el retiro debe efectuarse desde el capital necesario para financiar cada una de las pensiones de sobrevivencia del afiliado causante. Puede realizar su solicitud a través de la AFP, sólo con su RUT y el número de serie del carnet de identidad, NO NECESITA CLAVE DE ACCESO para estos efectos. Lo podrá hacer: - De manera digital a través de la página web de la Administradora o - A través de su Call Center El monto mínimo a retirar es de 35 UF (aproximadamente $1.000.000) y el máximo 150 UF ($4.300.000). Dichos retiros no están afectos a ningún tipo de comisión o descuento. Es necesario precisar que la AFP informará el monto a retirar expresado en cuotas, el cual depende del valor económico o de mercado, por lo que dicho monto podría variar respecto de lo informado inicialmente. La entrega de los fondos una vez ingresada y recepcionada la solicitud, se deberá efectuar en los siguientes plazos: - El 50% en un plazo máximo de 10 días hábiles contado desde la fecha de la presentación de la solicitud - El 50% restante, en el plazo máximo de 30 días hábiles contado desde la fecha de pago del retiro señalado en el punto anterior. - Señalar que si un afiliado tiene menos de 35 UF, puede retirar el

total del fondo ahorrado en su cuenta, en una sola cuota dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de solicitud del retiro.

Los pagos se efectuarán mediante transferencia:
- A una cuenta bancaria o de instituciones financieras (incluyendo Cooperativas de Ahorro y Crédito)
- A una cuenta de provisión de fondos en cajas de compensación, o
- A la cuenta de ahorro voluntario de la AFP

En todos los casos se requiere que el titular sea exclusivamente el afiliado y en caso de no ser posible lo anterior, el pago se realizará mediante un pago nominativo. Los pagos podrán llevarse a cabo por medio de una tarjeta de pago con provisión de fondos, cuyo emisor sea fiscalizado por la SUSESO o la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), siempre que se asegure que fue abierta presencialmente por el titular.

Además, creemos importante que usted conozca lo siguiente:

Deuda Alimentaria:
- Los afiliados que tienen deuda alimentaria deberán informarla en su solicitud de retiro
- El o la demandante de pensión alimentaria, debe efectuar un requerimiento al Poder Judicial, ingresando al link https://ojv.pjud.cl/kpitec-ojv-web/tramite_facil
- Para acreditar una retención por deuda alimentaria, la AFP debe ser notificada por una resolución de un tribunal de familia que decrete la medida cautelar de retención o de una nómina emitida por dichos tribunales de deudas alimenticias liquidadas por el respectivo Tribunal.
- Sólo, existiendo lo anterior, las Administradoras podrán proceder a retener los fondos y descontar lo que el Tribunal determine.

Bono de Reconocimiento:
- El Bono de Reconocimiento, sólo se considerará si se encuentra liquidado y forma parte del saldo de la Cuenta de Capitalización

Individual.

Extranjeros y Afiliados en el Exterior:
- Los extranjeros que no cuenten con cédula de Identidad pueden efectuar la solicitud con el número identificatorio para cotizar (NIC) y la clave de acceso a la AFP.
- Aquellos extranjeros que tienen su cédula de identidad y VISA vencida, podrán realizar la solicitud de manera remota con su clave (SACU), o directamente en su AFP con su huella dactilar.
- Los afiliados que están en el extranjero y que disponen de cuenta bancaria en Chile, pueden solicitar el retiro de su 10% a través de la página web de su AFP.
- Si no la tienen, pueden solicitar su retiro de manera presencial a través de un tercero con mandato legal.
- Para quienes no cuenten con documentación identificatoria vigente, se está tramitando con los Consulados un procedimiento que permita hacer efectivo el retiro, por lo cual le sugerimos consultar en los próximos días en el Consulado correspondiente.

También nos parece importante informarle que:

En algunos casos se han generado diferencias en el monto del pago, producto de descuentos de pagos comprometidos con anterioridad, tales como cuota mortuoria, honorarios por Asesoría contraídas y, por el pago de la cotización adicional y el SIS en el caso de los trabajadores independientes. Estos montos se descuentan de su cuenta obligatoria y se determina, finalmente, el monto de su retiro.

Por otra parte, le hacemos presente que se han detectado causales de rechazo asociado a:
- La cédula de identidad por error de digitación, bloqueo, robo, extravío o por estar vencida con anterioridad a los períodos autorizados por el Registro Civil;
- No ser afiliado ni beneficiario de pensión de sobrevivencia;
- Haber digitado mal la cuenta bancaria, solicitar transferencia a una cuenta de un tercero, a una cuenta digital (sin apertura presencial) o bipersonal y,

							- No tener saldo en su cuenta individual. No obstante, para regularizarlas esta Superintendencia instruyó a las Administradoras, las medidas que deben adoptar para informar a sus afiliados los motivos detectados, con sus respectivos procedimientos. Finalmente, comunicamos a usted que esta Superintendencia ha tomado conocimiento de los problemas que han presentado los canales de atención de las AFP, por lo que se encuentra monitoreado permanentemente su funcionamiento, resolviendo las contingencias suscitadas durante su implementación y evaluando posibles sanciones en aquellas Administradoras que no se han apegado a lo establecido por este Organismo Contralor. Saluda atentamente a usted, Superintendencia de Pensiones No responda este correo. Para cualquier nueva comunicación debe ingresar su consulta por la página web de Superintendencia de Pensiones https://www.spensiones.cl/apps/consultasWEB/formConsulta.php
Consulta Web	C20200818-180554	2020	2020-08-18	Consulta Web	Buenas, hice la solicitud del retiro del 10% de mis fondos en tiempo y forma. los mismos debieron ser depositados en mi cuenta rut, el 13 de agosto, el día 11 de agosto la afp descontó $1.981.166 pesos de mi cuenta previsional AFP.	Finalizado	Email SP Nro 98485 de fecha 2020-08-19, tramite terminado. A: julian.pangui@gmail.com CC: ASUNTO: Spensiones responde su solicitud C20200818-180554 Estimado Sr. LAGOS: Junto con saludarle cordialmente, informamos a usted que a contar del 30.07.2020, durante el plazo de 365 días, se permite por única vez el retiro de hasta el 10% de los fondos de capitalización individual. Tienen derecho a solicitarlo: - Los afiliados que cuenten con saldo en su Cuenta de Capitalización Individual de Cotizaciones Obligatorias, en una AFP. - Quienes poseen una Cuenta de Capitalización Individual de

						Estando a 18 de agosto 18:00 este monto desapareció de mi cuenta de la afp y no fue abonado a mi cuenta rut.		Afiliado Voluntario. - Los pensionados que se encuentren recibiendo una Renta Temporal o una pensión de Retiro Programado por vejez, vejez anticipada e invalidez transitoria o definitiva. - Los beneficiarios de pensión de sobrevivencia bajo la modalidad de Renta temporal o Retiro Programado. En este caso, el retiro debe efectuarse desde el capital necesario para financiar cada una de las pensiones de sobrevivencia del afiliado causante. Puede realizar su solicitud a través de la AFP, sólo con su RUT y el número de serie del carnet de identidad, NO NECESITA CLAVE DE ACCESO para estos efectos. Lo podrá hacer: - De manera digital a través de la página web de la Administradora o - A través de su Call Center El monto mínimo a retirar es de 35 UF (aproximadamente $1.000.000) y el máximo 150 UF ($4.300.000). Dichos retiros no están afectos a ningún tipo de comisión o descuento. Es necesario precisar que la AFP informará el monto a retirar expresado en cuotas, el cual depende del valor económico o de mercado, por lo que dicho monto podría variar respecto de lo informado inicialmente. La entrega de los fondos una vez ingresada y recepcionada la solicitud, se deberá efectuar en los siguientes plazos: - El 50% en un plazo máximo de 10 días hábiles contado desde la fecha de la presentación de la solicitud - El 50% restante, en el plazo máximo de 30 días hábiles contado desde la fecha de pago del retiro señalado en el punto anterior. - Señalar que si un afiliado tiene menos de 35 UF, puede retirar el total del fondo ahorrado en su cuenta, en una sola cuota dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de solicitud del retiro. Los pagos se efectuarán mediante transferencia: - A una cuenta bancaria o de instituciones financieras (incluyendo Cooperativas de Ahorro y Crédito)

- A una cuenta de provisión de fondos en cajas de compensación, o
- A la cuenta de ahorro voluntario de la AFP

En todos los casos se requiere que el titular sea exclusivamente el afiliado y en caso de no ser posible lo anterior, el pago se realizará mediante un pago nominativo. Los pagos podrán llevarse a cabo por medio de una tarjeta de pago con provisión de fondos, cuyo emisor sea fiscalizado por la SUSESO o la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), siempre que se asegure que fue abierta presencialmente por el titular.

Además, creemos importante que usted conozca lo siguiente:

Deuda Alimentaria:
- Los afiliados que tienen deuda alimentaria deberán informarla en su solicitud de retiro
- El o la demandante de pensión alimentaria, debe efectuar un requerimiento al Poder Judicial, ingresando al link https://ojv.pjud.cl/kpitec-ojv-web/tramite_facil
- Para acreditar una retención por deuda alimentaria, la AFP debe ser notificada por una resolución de un tribunal de familia que decrete la medida cautelar de retención o de una nómina emitida por dichos tribunales de deudas alimenticias liquidadas por el respectivo Tribunal.
- Sólo, existiendo lo anterior, las Administradoras podrán proceder a retener los fondos y descontar lo que el Tribunal determine.

Bono de Reconocimiento:
- El Bono de Reconocimiento, sólo se considerará si se encuentra liquidado y forma parte del saldo de la Cuenta de Capitalización Individual.

Extranjeros y Afiliados en el Exterior:
- Los extranjeros que no cuenten con cédula de Identidad pueden efectuar la solicitud con el número identificatorio para cotizar (NIC) y la clave de acceso a la AFP.

- Aquellos extranjeros que tienen su cédula de identidad y VISA vencida, podrán realizar la solicitud de manera remota con su clave (SACU), o directamente en su AFP con su huella dactilar.
- Los afiliados que están en el extranjero y que disponen de cuenta bancaria en Chile, pueden solicitar el retiro de su 10% a través de la página web de su AFP.
- Si no la tienen, pueden solicitar su retiro de manera presencial a través de un tercero con mandato legal.
- Para quienes no cuenten con documentación identificatoria vigente, se está tramitando con los Consulados un procedimiento que permita hacer efectivo el retiro, por lo cual le sugerimos consultar en los próximos días en el Consulado correspondiente.

También nos parece importante informarle que:

En algunos casos se han generado diferencias en el monto del pago, producto de descuentos de pagos comprometidos con anterioridad, tales como cuota mortuoria, honorarios por Asesoría contraídas y, por el pago de la cotización adicional y el SIS en el caso de los trabajadores independientes. Estos montos se descuentan de su cuenta obligatoria y se determina, finalmente, el monto de su retiro.

Por otra parte, le hacemos presente que se han detectado causales de rechazo asociado a:
- La cédula de identidad por error de digitación, bloqueo, robo, extravío o por estar vencida con anterioridad a los períodos autorizados por el Registro Civil;
- No ser afiliado ni beneficiario de pensión de sobrevivencia;
- Haber digitado mal la cuenta bancaria, solicitar transferencia a una cuenta de un tercero, a una cuenta digital (sin apertura presencial) o bipersonal y,
- No tener saldo en su cuenta individual.

No obstante, para regularizarlas esta Superintendencia instruyó a las Administradoras, las medidas que deben adoptar para informar a sus afiliados los motivos detectados, con sus respectivos procedimientos.

							Finalmente, comunicamos a usted que esta Superintendencia ha tomado conocimiento de los problemas que han presentado los canales de atención de las AFP, por lo que se encuentra monitoreado permanentemente su funcionamiento, resolviendo las contingencias suscitadas durante su implementación y evaluando posibles sanciones en aquellas Administradoras que no se han apegado a lo establecido por este Organismo Contralor. Saluda atentamente a usted, Superintendencia de Pensiones No responda este correo. Para cualquier nueva comunicación debe ingresar su consulta por la página web de Superintendencia de Pensiones https://www.spensiones.cl/apps/consultasWEB/formConsulta.php
Consulta Web	C20200817-091913	2020	2020-08-17	Consulta Web	La Afp provida me descontó $ 1.981.166 pesos de mi cuenta por el 10%, el día 11 de agosto, estamos a 17 de agosto y mi dinero no esta ni en la cuenta de la afp ni en mi cuenta rut, el pago debió realizarse el dia 13 de agosto. Por favor exijo que ustedes hagan que la afp cumpla con su obligación, entiendo que es	Finalizado	Email SP Nro 94149 de fecha 2020-08-19, tramite terminado. A: julian.pangui@gmail.com CC: ASUNTO: Spensiones responde su solicitud C20200817-091913 Estimado Sr. LAGOS: Junto con saludarle cordialmente, informamos a usted que a contar del 30.07.2020, durante el plazo de 365 días, se permite por única vez el retiro de hasta el 10% de los fondos de capitalización individual. Tienen derecho a solicitarlo: - Los afiliados que cuenten con saldo en su Cuenta de Capitalización Individual de Cotizaciones Obligatorias, en una AFP. - Quienes poseen una Cuenta de Capitalización Individual de Afiliado Voluntario. - Los pensionados que se encuentren recibiendo una Renta Temporal o una pensión de Retiro Programado por vejez, vejez anticipada e invalidez transitoria o definitiva. - Los beneficiarios de pensión de sobrevivencia bajo la modalidad de Renta temporal o Retiro Programado. En este caso, el retiro

						vuestro deber hacer cumplir la ley		debe efectuarse desde el capital necesario para financiar cada una de las pensiones de sobrevivencia del afiliado causante. Puede realizar su solicitud a través de la AFP, sólo con su RUT y el número de serie del carnet de identidad, NO NECESITA CLAVE DE ACCESO para estos efectos. Lo podrá hacer: - De manera digital a través de la página web de la Administradora o - A través de su Call Center El monto mínimo a retirar es de 35 UF (aproximadamente $1.000.000) y el máximo 150 UF ($4.300.000). Dichos retiros no están afectos a ningún tipo de comisión o descuento. Es necesario precisar que la AFP informará el monto a retirar expresado en cuotas, el cual depende del valor económico o de mercado, por lo que dicho monto podría variar respecto de lo informado inicialmente. La entrega de los fondos una vez ingresada y recepcionada la solicitud, se deberá efectuar en los siguientes plazos: - El 50% en un plazo máximo de 10 días hábiles contado desde la fecha de la presentación de la solicitud - El 50% restante, en el plazo máximo de 30 días hábiles contado desde la fecha de pago del retiro señalado en el punto anterior. - Señalar que si un afiliado tiene menos de 35 UF, puede retirar el total del fondo ahorrado en su cuenta, en una sola cuota dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de solicitud del retiro. Los pagos se efectuarán mediante transferencia: - A una cuenta bancaria o de instituciones financieras (incluyendo Cooperativas de Ahorro y Crédito) - A una cuenta de provisión de fondos en cajas de compensación, o - A la cuenta de ahorro voluntario de la AFP En todos los casos se requiere que el titular sea exclusivamente el afiliado y en caso de no ser posible lo anterior, el pago se

realizará mediante un pago nominativo. Los pagos podrán llevarse a cabo por medio de una tarjeta de pago con provisión de fondos, cuyo emisor sea fiscalizado por la SUSESO o la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), siempre que se asegure que fue abierta presencialmente por el titular.

Además, creemos importante que usted conozca lo siguiente:

Deuda Alimentaria:
- Los afiliados que tienen deuda alimentaria deberán informarla en su solicitud de retiro
- El o la demandante de pensión alimentaria, debe efectuar un requerimiento al Poder Judicial, ingresando al link https://ojv.pjud.cl/kpitec-ojv-web/tramite_facil
- Para acreditar una retención por deuda alimentaria, la AFP debe ser notificada por una resolución de un tribunal de familia que decrete la medida cautelar de retención o de una nómina emitida por dichos tribunales de deudas alimenticias liquidadas por el respectivo Tribunal.
- Sólo, existiendo lo anterior, las Administradoras podrán proceder a retener los fondos y descontar lo que el Tribunal determine.

Bono de Reconocimiento:
- El Bono de Reconocimiento, sólo se considerará si se encuentra liquidado y forma parte del saldo de la Cuenta de Capitalización Individual.

Extranjeros y Afiliados en el Exterior:
- Los extranjeros que no cuenten con cédula de Identidad pueden efectuar la solicitud con el número identificatorio para cotizar (NIC) y la clave de acceso a la AFP.
- Aquellos extranjeros que tienen su cédula de identidad y VISA vencida, podrán realizar la solicitud de manera remota con su clave (SACU), o directamente en su AFP con su huella dactilar.
- Los afiliados que están en el extranjero y que disponen de cuenta bancaria en Chile, pueden solicitar el retiro de su 10% a través de la página web de su AFP.

- Si no la tienen, pueden solicitar su retiro de manera presencial a través de un tercero con mandato legal.
- Para quienes no cuenten con documentación identificatoria vigente, se está tramitando con los Consulados un procedimiento que permita hacer efectivo el retiro, por lo cual le sugerimos consultar en los próximos días en el Consulado correspondiente.

También nos parece importante informarle que:

En algunos casos se han generado diferencias en el monto del pago, producto de descuentos de pagos comprometidos con anterioridad, tales como cuota mortuoria, honorarios por Asesoría contraídas y, por el pago de la cotización adicional y el SIS en el caso de los trabajadores independientes. Estos montos se descuentan de su cuenta obligatoria y se determina, finalmente, el monto de su retiro.

Por otra parte, le hacemos presente que se han detectado causales de rechazo asociado a:
- La cédula de identidad por error de digitación, bloqueo, robo, extravío o por estar vencida con anterioridad a los períodos autorizados por el Registro Civil;
- No ser afiliado ni beneficiario de pensión de sobrevivencia;
- Haber digitado mal la cuenta bancaria, solicitar transferencia a una cuenta de un tercero, a una cuenta digital (sin apertura presencial) o bipersonal y,
- No tener saldo en su cuenta individual.

No obstante, para regularizarlas esta Superintendencia instruyó a las Administradoras, las medidas que deben adoptar para informar a sus afiliados los motivos detectados, con sus respectivos procedimientos.

Finalmente, comunicamos a usted que esta Superintendencia ha tomado conocimiento de los problemas que han presentado los canales de atención de las AFP, por lo que se encuentra monitoreado permanentemente su funcionamiento, resolviendo las contingencias suscitadas durante su implementación y

							evaluando posibles sanciones en aquellas Administradoras que no se han apegado a lo establecido por este Organismo Contralor. Saluda atentamente a usted, Superintendencia de Pensiones No responda este correo. Para cualquier nueva comunicación debe ingresar su consulta por la página web de Superintendencia de Pensiones https://www.spensiones.cl/apps/consultasWEB/formConsulta.php
Consulta Web	C20200814-111432	2020	2020-08-14	Consulta Web	Hola la AFP me descontó $ 1.981.166 pesos de mi cuenta el 11 de agosto, estamos a 14 de agosto y ese dinero no esta ni en mi cuenta de la afp, ni en mi cuenta rut del banco estado, me pueden explicar donde esta mi dinero.	En tramite	Consulta Web
Consulta Web	C20200813-152800	2020	2020-08-13	Consulta Web	Por que me aparece el retiro del 10% de mi cuenta de la Afp sin embargo no me aparece abonado a mi cuenta Rut, llamo a la afp y no contestan	Finalizado	Email SP Nro 88443 de fecha 2020-08-19, tramite terminado. A: julian.pangui@gmail.com CC: ASUNTO: Spensiones responde su solicitud C20200813-152800 Estimado Sr. LAGOS: Junto con saludarle cordialmente, informamos a usted que a contar del 30.07.2020, durante el plazo de 365 días, se permite por única vez el retiro de hasta el 10% de los fondos de

capitalización individual. Tienen derecho a solicitarlo:
- Los afiliados que cuenten con saldo en su Cuenta de Capitalización Individual de Cotizaciones Obligatorias, en una AFP.
- Quienes poseen una Cuenta de Capitalización Individual de Afiliado Voluntario.
- Los pensionados que se encuentren recibiendo una Renta Temporal o una pensión de Retiro Programado por vejez, vejez anticipada e invalidez transitoria o definitiva.
- Los beneficiarios de pensión de sobrevivencia bajo la modalidad de Renta temporal o Retiro Programado. En este caso, el retiro debe efectuarse desde el capital necesario para financiar cada una de las pensiones de sobrevivencia del afiliado causante.

Puede realizar su solicitud a través de la AFP, sólo con su RUT y el número de serie del carnet de identidad, NO NECESITA CLAVE DE ACCESO para estos efectos. Lo podrá hacer:
- De manera digital a través de la página web de la Administradora o
- A través de su Call Center

El monto mínimo a retirar es de 35 UF (aproximadamente $1.000.000) y el máximo 150 UF ($4.300.000). Dichos retiros no están afectos a ningún tipo de comisión o descuento.

Es necesario precisar que la AFP informará el monto a retirar expresado en cuotas, el cual depende del valor económico o de mercado, por lo que dicho monto podría variar respecto de lo informado inicialmente.

La entrega de los fondos una vez ingresada y recepcionada la solicitud, se deberá efectuar en los siguientes plazos:
- El 50% en un plazo máximo de 10 días hábiles contado desde la fecha de la presentación de la solicitud
- El 50% restante, en el plazo máximo de 30 días hábiles contado desde la fecha de pago del retiro señalado en el punto anterior.
- Señalar que si un afiliado tiene menos de 35 UF, puede retirar el total del fondo ahorrado en su cuenta, en una sola cuota dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de solicitud del retiro.

Los pagos se efectuarán mediante transferencia:
- A una cuenta bancaria o de instituciones financieras (incluyendo Cooperativas de Ahorro y Crédito)
- A una cuenta de provisión de fondos en cajas de compensación, o
- A la cuenta de ahorro voluntario de la AFP

En todos los casos se requiere que el titular sea exclusivamente el afiliado y en caso de no ser posible lo anterior, el pago se realizará mediante un pago nominativo. Los pagos podrán llevarse a cabo por medio de una tarjeta de pago con provisión de fondos, cuyo emisor sea fiscalizado por la SUSESO o la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), siempre que se asegure que fue abierta presencialmente por el titular.

Además, creemos importante que usted conozca lo siguiente:

Deuda Alimentaria:
- Los afiliados que tienen deuda alimentaria deberán informarla en su solicitud de retiro
- El o la demandante de pensión alimentaria, debe efectuar un requerimiento al Poder Judicial, ingresando al link https://ojv.pjud.cl/kpitec-ojv-web/tramite_facil
- Para acreditar una retención por deuda alimentaria, la AFP debe ser notificada por una resolución de un tribunal de familia que decrete la medida cautelar de retención o de una nómina emitida por dichos tribunales de deudas alimenticias liquidadas por el respectivo Tribunal.
- Sólo, existiendo lo anterior, las Administradoras podrán proceder a retener los fondos y descontar lo que el Tribunal determine.

Bono de Reconocimiento:
- El Bono de Reconocimiento, sólo se considerará si se encuentra liquidado y forma parte del saldo de la Cuenta de Capitalización Individual.

Extranjeros y Afiliados en el Exterior:
- Los extranjeros que no cuenten con cédula de Identidad pueden efectuar la solicitud con el número identificatorio para cotizar (NIC) y la clave de acceso a la AFP.
- Aquellos extranjeros que tienen su cédula de identidad y VISA vencida, podrán realizar la solicitud de manera remota con su clave (SACU), o directamente en su AFP con su huella dactilar.
- Los afiliados que están en el extranjero y que disponen de cuenta bancaria en Chile, pueden solicitar el retiro de su 10% a través de la página web de su AFP.
- Si no la tienen, pueden solicitar su retiro de manera presencial a través de un tercero con mandato legal.
- Para quienes no cuenten con documentación identificatoria vigente, se está tramitando con los Consulados un procedimiento que permita hacer efectivo el retiro, por lo cual le sugerimos consultar en los próximos días en el Consulado correspondiente.

También nos parece importante informarle que:

En algunos casos se han generado diferencias en el monto del pago, producto de descuentos de pagos comprometidos con anterioridad, tales como cuota mortuoria, honorarios por Asesoría contraídas y, por el pago de la cotización adicional y el SIS en el caso de los trabajadores independientes. Estos montos se descuentan de su cuenta obligatoria y se determina, finalmente, el monto de su retiro.

Por otra parte, le hacemos presente que se han detectado causales de rechazo asociado a:
- La cédula de identidad por error de digitación, bloqueo, robo, extravío o por estar vencida con anterioridad a los períodos autorizados por el Registro Civil;
- No ser afiliado ni beneficiario de pensión de sobrevivencia;
- Haber digitado mal la cuenta bancaria, solicitar transferencia a una cuenta de un tercero, a una cuenta digital (sin apertura presencial) o bipersonal y,
- No tener saldo en su cuenta individual.

							No obstante, para regularizarlas esta Superintendencia instruyó a las Administradoras, las medidas que deben adoptar para informar a sus afiliados los motivos detectados, con sus respectivos procedimientos. Finalmente, comunicamos a usted que esta Superintendencia ha tomado conocimiento de los problemas que han presentado los canales de atención de las AFP, por lo que se encuentra monitoreado permanentemente su funcionamiento, resolviendo las contingencias suscitadas durante su implementación y evaluando posibles sanciones en aquellas Administradoras que no se han apegado a lo establecido por este Organismo Contralor. Saluda atentamente a usted, Superintendencia de Pensiones No responda este correo. Para cualquier nueva comunicación debe ingresar su consulta por la página web de Superintendencia de Pensiones https://www.spensiones.cl/apps/consultasWEB/formConsulta.php

Consulta Web	C20200812-181223	2020	2020-08-12	Consulta Web	la afp no contesta teléfonos y aun no responden por email , ellos tenían 4 días hábiles para responder, que esta haciendo la SP para hacer cumplir la ley, me pueden decir	Finalizado	Email SP Nro 78892 de fecha 2020-08-17, tramite terminado. A: julian.pangui@gmail.com CC: ASUNTO: Spensiones responde su solicitud C20200812-181223 Estimado Sr. LAGOS: Junto con saludarle cordialmente y en atención a lo planteado, comunicamos a usted que esta Superintendencia ha tomado conocimiento de los problemas que han presentado los canales de atención de las AFP, por este motivo se ha monitoreado permanentemente su funcionamiento, con el objeto de resolver dicha situación, la cual se ha visto agudizada por la alta demanda de usuarios. Saluda atentamente a usted, Superintendencia de Pensiones No responda este correo. Para cualquier nueva comunicación debe ingresar su consulta por la página web de Superintendencia de Pensiones https://www.spensiones.cl/apps/consultasWEB/formConsulta.php

Consulta Web	C20200810-183244	2020	2020-08-10	Consulta Web	solicitud de retiro del 10% ya pasaron los 4 días hábiles para que entreguen una respuesta y no la dieron. Me gustaría saber que hacen ustedes como superintendencia para protegernos y que las afp cumplan con la ley. Parece que nada	Finalizado	Email SP Nro 78222 de fecha 2020-08-17, tramite terminado. A: julian.pangui@gmail.com CC: ASUNTO: Spensiones responde su solicitud C20200810-183244 Estimado Sr. LAGOS: Junto con saludarle cordialmente y en atención a lo planteado, comunicamos a usted que esta Superintendencia ha tomado conocimiento de los problemas que han presentado los canales de atención de las AFP, por este motivo se ha monitoreado permanentemente su funcionamiento, con el objeto de resolver dicha situación, la cual se ha visto agudizada por la alta demanda de usuarios. Saluda atentamente a usted, Superintendencia de Pensiones No responda este correo. Para cualquier nueva comunicación debe ingresar su consulta por la página web de Superintendencia de Pensiones https://www.spensiones.cl/apps/consultasWEB/formConsulta.php

Consulta Web	C20200806-123844	2020	2020-08-06	Consulta Web	Hacer la solicitud del 10% el día estipulado, 30 de julio fue una tortura, finalmente logre hacerlo por sms, ya pasaron los 4 días hábiles y aun no me llega la respuesta, puedo preguntar si alguna vez ustedes nos protegerán contra el abuso de las AFPs. Hacen lo que quieres y nadie los hace cumplir la ley. Nro de solicitud 9117886, adjunto comprobante de respuesta de la AFP	Finalizado	Email SP Nro 53331 de fecha 2020-08-07, tramite terminado. A: julian.pangui@gmail.com CC: ASUNTO: Spensiones responde su solicitud C20200806-123844 Estimado Sr. LAGOS: Junto con saludarle cordialmente, informamos a usted que la confirmación del ingreso de la solicitud de retiro del 10% de los fondos previsionales se encuentra en la norma y por lo tanto es de cumplimiento obligatorio para las Administradoras. Esta Superintendencia está monitoreando su cumplimiento. Saluda atentamente a usted, Superintendencia de Pensiones No responda este correo. Para cualquier nueva comunicación debe ingresar su consulta por la página web de Superintendencia de Pensiones https://www.spensiones.cl/apps/consultasWEB/formConsulta.php

VOLVER