



OFICIO N° 69824
INC.: solicitud

Irg/mkr
S.126°/368

VALPARAÍSO, 05 de enero de 2021

La Diputada señora KARIN LUCK URBAN, en uso de la facultad que le confieren los artículos 9° de la ley N° 18.918, orgánica constitucional del Congreso Nacional, y 308 del Reglamento de la Cámara de Diputados, ha requerido que se oficie a Ud. para que, al tenor de la solicitud adjunta, informe a esta Cámara sobre la posibilidad de fiscalizar la situación que afecta a las afiliadas de la Administradora de Fondos de Pensiones Provida que indica, vinculada con dificultades asociadas al primer retiro del 10% de fondos previsionales, en virtud de las consideraciones que expone.

Me permito hacer presente que, si la respuesta a este oficio contuviere materias reservadas o secretas, deberá señalarlo en forma destacada e indicar el fundamento legal de tal calificación, en cumplimiento a lo ordenado en el inciso segundo del artículo 8° de la Constitución Política de la República.

Lo que tengo a bien comunicar a Ud., conforme a lo dispuesto en las señaladas disposiciones.

Dios guarde a Ud.

LUIS ROJAS GALLARDO
Prosecretario de la Cámara de Diputados

AL SEÑOR SUPERINTENDENTE DE PENSIONES



<https://extranet.camara.cl/verificardoc>

Código de verificación: 8A6D5D82F1BCFC05



DE: KARIN LUCK URBAN,
DIPUTADA DE LA REPÚBLICA

A: -SEÑOR SUPERINTENDENTE DE PENSIONES
-SEÑOR PRESIDENTE DEL BANCO ESTADO

MATERIA: LO QUE INDICA.

He recibido reclamos de afiliadas a AFP PROVIDA respecto a respuestas poco claras en relación al primer retiro de su 10%.

Se trataría de 3 personas respecto de las cuales paso a detallar su situación:

1. a) Pamela Vargas Parada Rut: 11.871.665-5:

Realizó solicitud de retiró de su cuenta de ahorros previsionales personal.

Tal como se acompaña en la documentación, su solicitud fue aceptada y se le envió un correo con fecha 9 de diciembre de 2020 en que se señala que su 10% fue depositado en su cuenta del Banco del Estado, lo cual a la fecha nunca ha sucedido. El monto efectivamente fue descontado de su cuenta de ahorro previsional personal, pero al revisar su cartola de Banco Estado, no aparece el pago. Doña Pamela concurrió al Banco Estado personalmente en medio de esta pandemia y le ratificaron lo que revisó por internet: los fondos nunca llegaron a su cuenta.



Luego doña Pamela concurrió en varias oportunidades a AFP PROVIDA exponiendo su salud por una negligencia no atribuible a ella ya que al llamar al call center, le colgaban el teléfono.

El día 16 de diciembre el ejecutivo Paulino Bustamante, que atendió a doña Pamela presencialmente le señaló " que la plata fue enviada al banco, el banco dice que no llegó y la plata esta perdida", siendo esa su única respuesta al tremendo problema que aqueja a la afiliada.

b) Pamela Vargas Parada Rut: 11.871.665-5:

Realizó solicitud de retiro del 10% de la cuenta de ahorros previsionales de sobrevivencia de su ex cónyuge fallecido rut :12.960.748-3, solicitud que a la fecha se encuentra aceptada pero aún sin orden ni fecha de pago.

2. Trinidad Reyes Vargas rut: 21.920.153-2

Realizó solicitud de retiro del 10% de la cuenta de ahorros previsionales de sobrevivencia de su ex cónyuge fallecido rut :12.960.748-3, solicitud que a la fecha se encuentra aceptada pero aún sin orden ni fecha de pago.

3. Valentina Reyes Vargas rut: 22.509.554-k

Realizó solicitud de retiro del 10% de la cuenta de ahorros previsionales de sobrevivencia de su ex cónyuge fallecido rut :12.960.748-3, solicitud que a la fecha se encuentra aceptada pero aún sin orden ni fecha de pago.



Por lo anteriormente expuesto es que vengo en solicitar se realice una fiscalización respecto al dinero que aparece descontado de la cuenta de ahorros previsionales personal de doña Pamela y si efectivamente se realizó alguna transferencia a Banco Estado, aplicando las sanciones correspondientes si procedieren.

En los casos de doña Pamela, Trinidad y Valentina, respecto a la solicitud de retiro del 10% de la cuenta de ahorros previsionales de sobrevivencia del rut 12.960.748-3, solicito ordenar una fiscalización para que la AFP informe derechamente el estado de la solicitud y fecha a pagar los montos solicitados, aplicando las sanciones correspondientes si procedieren.

Se adjuntan los documentos que me han hecho llegar las afectadas.



Karin Luck Urban
Diputada de la República





Tu solicitud de retiro fue aceptada



Provida AFP



Para: vargpaxi@live.cl

7 de diciembre de 2020 08:49



Pamela, tu solicitud de retiro 10% fue aceptada

Te informamos que tu solicitud N° 66513160 fue aceptada y será pagada en una sola cuota en un máximo de 10 días hábiles después de la fecha de solicitud.

Si no fuiste tú quien solicitó este retiro, notifícalo a la brevedad en <https://www.provida.cl/te-informamos/retiro-formulario/>

Te saluda,
ProVida AFP





Hemos realizado el pago de tu retiro 🤝



Provida AFP



Para: vargpaxi@live.cl

9 de diciembre de 2020 23:27



**Pamela, hemos
realizado el pago de
todo tu retiro**



**Hemos transferido a BANCO DEL
ESTADO DE CHILE el total de tu
Retiro de \$1.007.594.**





Tu solicitud de retiro fue aceptada



Provida AFP



Para: vargpaxi@live.cl

7 de diciembre de 2020 08:49



Pamela, tu solicitud de retiro 10% fue aceptada

Te informamos que tu solicitud N° 66513159 fue aceptada y será pagada en una sola cuota en un máximo de 10 días hábiles después de la fecha de solicitud.

Si no fuiste tú quien solicitó este retiro, notifícalo a la brevedad en <https://www.provida.cl/te-informamos/retiro-formulario/>

Te saluda,
ProVida AFP



Consulta detalle comercial



Nro. Req :

Materia : ⓘ

Sub Materia : ⓘ

Fecha Resp CLI :

Fecha ingreso :

Fecha Envio CC :

Fecha ANS Interno :

Fecha Cierre :

Requerimiento : FAVOR REVISAR PAGO DEL 10 PORCIENTO SEGUN SISTEMA ENTREGA QUE FUE ENVIADO A PAGO Y AUN NO TIENE EL RUT DEL BANCO DEL ESTADO (FAVOR APURAR)

Nro. Retiro :

Rut Afiliado : -

Nombre afiliado :

Segmento :

Correo electrónico :

Rechazo/Devolucion :

Comentario resolutor :

Rut Empleador :

Nro. Tramite :

Fecha cierre final :

Estado :

Documentos obligatorios

Descripción documento	Nombre del archivo	Fecha de ingreso
<input checked="" type="checkbox"/> Consulta PU		





Consulta detalle comercial

Nro. Req : Fecha ingreso :

Materia : Fecha Envío CC :

Sub Materia : Fecha ANS Interno :

Fecha Resp CLI : Fecha Cierre :

Requerimiento : FAVOR AFURAR PAGO , SEGUN RESPUESTA NUMERO DE SOLICITUD 368399 SE INGRESO A PROCES NO HAY PAGO TODO ESTO SE DEBE PAGAR A LA CUENTA RUT DE SU MADR

Nro. Retiro :

Rut Afiliado : - Rut Empleador :

Nombre afiliado :

Segmento : Fecha cierre final :

Correo electrónico :

Rechazo/Devolucion : Estado :

Comentario resolutor :

Documentos obligatorios

	Descripción documento	Nombre del archivo	Fecha de ingreso
<input checked="" type="checkbox"/>	Consulta PU	pamela vargas.pdf	16/12/2020





Consulta detalle comercial

Nro. Req : 391132

Fecha ingreso : 16/12/2020

Materia : Unidad de Giros y Retiros ⓘ

Fecha Envío CC : 16/12/2020

Sub Materia : Retraso en el pago del retiro ⓘ

Fecha ANS Interno : 21/12/2020

Fecha Resp CLI : 23/12/2020

Fecha Cierre :

Requerimiento : FAVOR REVISAR PAGO DEL 10 PORCIENTO SEGUN SISTEMA EMIRECA QUE FUE ENVIADO A PAGO Y AUN NO TIENE DE RUC DEL BANCO DEL ESTADO (FAVOR APUJAR

Nro. Retiro : 1er Retiro ▾

Rut Empleador :

Rut Afiliado : 11871665 - 5

Nro. Tramite :

Nombre afiliado : PAMELA INES VARGAS PARADA

Fecha cierre final :

Segmento : Masivo

Correo electrónico :

Estado : Ecan. CC

Rechazo/Devolucion : ▾

Comentario resolutor :

Documentos obligatorios	Nombre del archivo	Fecha de ingreso
<input checked="" type="checkbox"/> Consulta PU		

Grabar Enviar Generar comprobante



REPUBLICA DE CHILE
SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN
CÉDULA DE IDENTIDAD

REYES VARGAS
VALENTINA ANDREA
CHILENA
F
28 SEPT 2007 515 384 913
12 MAYO 2018 28 SEPT 2027

RUN 22.509.564-K

Valentina



REPUBLICA DE CHILE
SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN
CÉDULA DE IDENTIDAD

REYES VARGAS
TRINIDAD ANDREA
CHILENA
F
31 AGO 2005 515 384 910
12 MAYO 2018 31 AGO 2025

RUN 21.920.153-2

Trinidad

REPUBLICA DE CHILE
SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN
CÉDULA DE IDENTIDAD

VARGAS PARADA
PAMELA INÉS
CHILENA
F
30 NOV 1971
04 JUL 2012
30 NOV 2021

RUN 11.871.665-5

FIRMA DEL TITULAR

REPUBLICA DE CHILE
SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN
CÉDULA DE IDENTIDAD

REYES ALVAREZ
MARCÓ BENEDICTO
CHILENA
M
06 AGO 1976
22 FEB 2008
08 AGO 2016

RUN 12.960.748-3

FIRMA DEL TITULAR

P098S1013





Comprobante Solicitud De Retiro 10%

Número de solicitud: 66513160

Fecha de Solicitud: 25-11-2020

Tipo Retiro: **Máximo**

Dentro de los próximos 4 días hábiles te notificaremos si tu solicitud fue aprobada o rechazada.
De ser aprobada, se te informará el monto final a retirar, más otras instrucciones.
Debes estar atento a tu correo.

Te enviaremos el comprobante a tu e-mail vargpaxi@live.cl y a otros que tengamos en nuestros registros.

SALIR



Políticas de Seguridad Mapa de Sitio AFP ProVida S.A.

Entrega tu opinión a la SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES sobre la calidad de servicio de tu AFP, [comienza aquí](#)



Solicitud de Retiro Único y Excepcional de **Provida** AFP

Una compañía MetLife

Este formulario es para solicitar el retiro desde tu Cuenta de Ahorro Obligatorio y/o Cuenta de Afiliado Voluntario por única vez, debes completar todos los campos con letra clara, grande y legible, de lo contrario podría ser rechazada. También, puedes solicitar el retiro de tu dinero en retiro.provida.cl, y te recomendamos preferir esa vía.

INFORMACIÓN SOBRE CÉDULA DE IDENTIDAD

Fuiste autenticado por huella por tener cédula de identidad vencida o bloqueada (obligatorio) SI NO

INGRESA TUS DATOS PERSONALES

RUT *

21920153-2

NÚMERO DE SERIE O DOCUMENTO *

515364910

NOMBRE *

REYES VARGAS, TRINIDAD

EMAIL *

ES OBLIGATORIO PARA INFORMARTE SOBRE TU PROCESO

vargpaxi@live.cl

NÚMERO DE CELULAR

967418399

SI ERES BENEFICIARIO DE PENSIÓN

RUT

12960748-3

NOMBRE CAUSANTE

REYES ALVAREZ, MARCO

Eres beneficiario menor de 18 años SI NO

SI ERES BENEFICIARIO DE MÁS DE UN CAUSANTE DE PENSIÓN DE SOBREVIVENCIA, DEBES HACER UNA SOLICITUD POR CADA UNA.

SI ERES APODERADO DE COBRO O MANDATARIO

RUT APODERADO

11871665-5

NOMBRE APODERADO

VARGAS PARADA, PAMELA

SI ERES APODERADO DE COBRO O MANDATARIO DE MÁS DE UN CAUSANTE DE PENSIÓN DE SOBREVIVENCIA, DEBES HACER UNA SOLICITUD POR CADA UNA.

SELECCIONA TU OPCIÓN DE RETIRO

MONTO MÁXIMO

EL TOTAL DE TU AHORRO O 35 UF SI TU 10% ES INFERIOR A ESTE MONTO O HASTA 150 UF SI ES MAYOR.

OTRO MONTO

CUALQUIER PORCENTAJE INFERIOR A TU MONTO MÁXIMO.

Monto

%

SELECCIONA TU MODALIDAD DE PAGO

PAGO A CUENTA RUT — BANCO ESTADO

<https://atpcid.ubi.afp.com>





Gabriela Venuti

Comprobante Solicitud De Retiro 10%

Número de solicitud: 66513159

Fecha de Solicitud: 25-11-2020

Tipo Retiro: **Máximo**

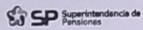
Dentro de los próximos 4 días hábiles te notificaremos si tu solicitud fue aprobada o rechazada.
De ser aprobada, se te informará el monto final a retirar, más otras instrucciones.
Debes estar atento a tu correo.

Te enviaremos el comprobante a tu e-mail vargpaxi@live.cl y a otros que tengamos en nuestros registros.

SALIR



Políticas de Seguridad Mapa de Sitio AFP ProVida S.A.



Entrega tu opinión a la SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES sobre la calidad de servicio de tu AFP. [comienza aquí](#)



Solicitud de Retiro Único y Excepcional de **Provida** AFP

Una compañía MetLife

Este formulario es para solicitar el retiro desde tu Cuenta de Ahorro Obligatorio y/o Cuenta de Afiliado Voluntario por única vez, debes completar todos los campos con letra clara, grande y legible, de lo contrario podría ser rechazada. También, puedes solicitar el retiro de tu dinero en retiro.provida.cl, y te recomendamos preferir esa vía.

INFORMACIÓN SOBRE CÉDULA DE IDENTIDAD

Fuiste autenticado por huella por tener cédula de identidad vencida o bloqueada (obligatorio)

SI

NO

INGRESA TUS DATOS PERSONALES

RUT *

22509554-k

NÚMERO DE SERIE O DOCUMENTO *

515364913

NOMBRE *

REYES VARGAS, VALENTINA

EMAIL *

ES OBLIGATORIO PARA INFORMARTE SOBRE TU PROCESO

vargpaxi@live.cl

NÚMERO DE CELULAR

967418399

SI ERES BENEFICIARIO DE PENSIÓN

RUT

12960748-3

NOMBRE CAUSANTE

REYES ALVAREZ, MARCO

Eres beneficiario menor de 18 años

SI

NO

SI ERES BENEFICIARIO DE MÁS DE UN CAUSANTE DE PENSIÓN DE SOBREVIVENCIA, DEBES HACER UNA SOLICITUD POR CADA UNA.

SI ERES APODERADO DE COBRO O MANDATARIO

RUT APODERADO

11871665-5

NOMBRE APODERADO

VARGAS PARADA, PAMELA

SI ERES APODERADO DE COBRO O MANDATARIO DE MÁS DE UN CAUSANTE DE PENSIÓN DE SOBREVIVENCIA, DEBES HACER UNA SOLICITUD POR CADA UNA.

SELECCIONA TU OPCIÓN DE RETIRO

MONTO MÁXIMO

EL TOTAL DE TU AHORRO O 35 UF SI TU 10% ES INFERIOR A ESTE MONTO O HASTA 150 UF SI ES MAYOR.

OTRO MONTO

CUALQUIER PORCENTAJE INFERIOR A TU MONTO MÁXIMO.

Monto

%

SELECCIONA TU MODALIDAD DE PAGO

P09851013



PAGO A OTRO BANCO

BANCO

Seleccionar banco

Nº DE CUENTA

Ej: 000000000

TIPO DE CUENTA

VISTA CORRIENTE AHORRO



CONFIRMAR Nº DE CUENTA

Ej: 000000000

LA CUENTA DEBE ESTAR A TU NOMBRE. POR SEGURIDAD, NO PUEDE SER UNA CUENTA DIGITAL COMO MACH, LIFE O SUPERDIGITAL.

SERVIPAG SOLO PARA RETIROS DE HASTA \$900.000

TRANSFERENCIA A CUENTA DE AHORRO VOLUNTARIO (CUENTA 2)

- NO TE COBRAMOS COMISIÓN POR EL MONTO TRANSFERIDO.
- SI NO TIENES CUENTA DE AHORRO VOLUNTARIO CREADA, TE LA ABRIREMOS.

OTRO A INFORMAR POR LA AFP

Declaro no tener deuda por pensión de alimentos (obligatorio)

NO, NO SOY DEUDOR

SÍ, SÍ SOY DEUDOR

AUTORIZO A PROVIDA A TRATAR MIS DATOS PERSONALES PARA MANTENERME INFORMADO SOBRE EL SISTEMA PREVISIONAL Y MI ACTUAL O FUTURA PENSIÓN, Y MEJORAR LOS SERVICIOS DE AFP PROVIDA (OPCIONAL).

Limpiar

Enviar formulario

PO98S1013





Consulta detalle comercial

Nro. Req: 368399
Materia: Unidad de Giros y Retiros
Sub Materia: Solicitud de Retiro 10% bene
Fecha Resp CLI: 03/12/2020
Requerimiento: SE ENVIA SOLICITUD RETIRO 10
Rut Afiliado: 21920153 - 2
Nombre afiliado: TRINIDAD ANDREA REYES VARGAS
Segmento: Masivo
Rechazo/Devolución:
Comentario resolutor:

Fecha ingreso: 25/11/2020
Fecha Envio CC: 25/11/2020
Fecha ANS Interno: 01/12/2020
Fecha Cierre:
Rut Empleador:
Nro. Tramite:
Fecha derre final:
Estado: Tran. CC

Documentos obligatorios

Descripción documento	Nombre del archivo	Fecha de ingreso	Acciones
<input checked="" type="checkbox"/> Prorroga del Registro Civil pa	solicitud 21920153-2.pdf	25/11/2020	Consultar Eliminar
<input type="checkbox"/> Formulario de solicitud de			

Cancelar Enviar Generar comprobante Volver



Consulta Detalle Operaciones (Comercial)



Consulta detalle comercial

Nro. Req :	368404	Fecha Ingreso :	25/11/2020
Materia :	Unidad de Giros y Retiros	Fecha Envío CC :	25/11/2020
Sub Materia :	Solicitud de Retiro 10% bene	Fecha ANS Interno :	01/12/2020
Fecha Resp CLI :	03/12/2020	Fecha Cierre :	
Requerimiento :	SE ENVIA SOLICITUD		
Rut Afiliado :	22509554	Rut Empleador :	
Nombre afiliado :	VALENTINA ANDREA REYES VARGAS		
Segmento :	Masivo	Nro. Tramite :	
Rechazo/Devolucion :		Fecha cierre final :	
Comentario resolutor :		Estado :	Tran. CC

Documentos obligatorios

Descripción documento	Nombre del archivo	Fecha de ingreso	Acciones
<input checked="" type="checkbox"/> Prorroga del Registro Civil pa	solicitud 22509554-k.pdf	25/11/2020	Consultar Eliminar
<input type="checkbox"/> Formulario de solicitud de			



Consulta Detalle Operaciones (Comercial)



Consulta detalle comercial

Nro. Req :	368404	Fecha Ingreso :	25/11/2020
Materia :	Unidad de Giros y Retiros	Fecha Envío CC :	25/11/2020
Sub Materia :	Solicitud de Retiro 10% bene	Fecha ANS Interno :	01/12/2020
Fecha Resp CLI :	03/12/2020	Fecha Cierre :	
Requerimiento :	SE ENVIA SOLICITUD		
Rut Afiliado :	22509554	Rut Empleador :	
Nombre afiliado :	VALENTINA ANDREA REYES VARGAS	Nro. Tramite :	
Segmento :	Masivo	Fecha cierre final :	
Rechazo/Devolucion :		Estado :	Tran. CC
Comentario resolutor :			

Documentos obligatorios

Descripción documento	Nombre del archivo	Fecha de ingreso	Acciones
<input checked="" type="checkbox"/> Prorroga del Registro Civil pa	solicitud 22509554-k.pdf	25/11/2020	Consultar Eliminar
<input type="checkbox"/> Formulario de solicitud de			





Consulta detalle comercial

Nro. Req :

Materia : ⓘ

Sub Materia : ⓘ

Fecha Resp CLI :

Fecha ingreso :

Fecha Envío CC :

Fecha ANS Interno :

Fecha Cierre :

Requerimiento : FAVOR APURAR PAGO , SEGUN RESPUESTA NUMERO DE SOLICITUD 308399 SE INGRESO A PROCESO NO HAY PAGO TODO ESTO SE DEBE PAGAR A LA CUENTA RUT DE SU MADR

Nro. Retiro :

Rut Afiliado : -

Nombre afiliado :

Segmento :

Correo electrónico :

Rechazo/Devolucion :

Rut Empleador :

Nro. Tramite :

Fecha cierre final :

Estado :

Comentario resolutor :

Documentos obligatorios

Descripción documento	Nombre del archivo	Fecha de ingreso
<input checked="" type="checkbox"/> Consulta PU	pamela vargas.pdf	16/12/2020

P09851



BUSCAR

Detalle	Solicitud	Rut Afiliado	Rut Beneficiario	Número Documento	Tipo Solicitante	Fecha de Solicitud Retiro	Medio de Pago	Estado	Retención
	66513160	11971665-5	0-	A028189946	A	25/11/2020	Cuenta Rut	04: ENVIADO A PAGO	NO



PAGO A OTRO BANCO

BANCO

Seleccionar banco

Nº DE CUENTA

Ej: 000000000

TIPO DE CUENTA

VISTA CORRIENTE AHORRO



CONFIRMAR Nº DE CUENTA

Ej: 000000000

LA CUENTA DEBE ESTAR A TU NOMBRE. POR SEGURIDAD, NO PUEDE SER UNA CUENTA DIGITAL COMO MACH, LIFE O SUPERDIGITAL.

SERVIPAG SOLO PARA RETIROS DE HASTA \$900.000

TRANSFERENCIA A CUENTA DE AHORRO VOLUNTARIO (CUENTA 2)

* NO TE COBRAMOS COMISIÓN POR EL MONTO TRANSFERIDO

* SI NO TIENES CUENTA DE AHORRO VOLUNTARIO CREADA, TE LA ABRIREMOS.

OTRO A INFORMAR POR LA AFP

Declaro no tener deuda por pensión de alimentos (obligatorio)

NO, NO SOY DEUDOR

SÍ, SÍ SOY DEUDOR

AUTORIZO A PROVIDA A TRATAR MIS DATOS PERSONALES PARA MANTENERME INFORMADO SOBRE EL SISTEMA PREVISIONAL Y MI ACTUAL O FUTURA PENSIÓN, Y MEJORAR LOS SERVICIOS DE AFP PROVIDA (OPCIONAL).

Limpia

Enviar formulario

P09851013

FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. KARIN LUCK U.

