OFICIO RESERVADO N° 20367

Santiago, 8 de Octubre de 2020

MATERIA

ANT.: Su Oficio N° 58436, de fecha 27 de julio de 2020.

28825

MAT.: Responde a requerimiento de fiscalización a las AFP sobre retiro de fondos.

IDENTIFICACIÓN INTERNA: **OF-CON-20-735**

DESTINOS

Congreso Nacional

TEMA: Otro Retiro de Fondo (cod:063)

OSVALDO MACÍAS MUÑOZ
SUPERINTENDENTE DE PENSIONES

205282720

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

OFICIO RESERVADO

ANT.: Su Oficio N° 58436, de fecha 27 de julio de 2020.

28825

MAT.: Responde a requerimiento de fiscalización a las AFP sobre retiro de fondos.

Santiago,

DE: SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

A: SEÑOR JUAN PABLO GALLEGUILLOS JARA
PROSECRETARIO ACCIDENTAL DE LA CAMARA DE DIPUTADOS

1. Mediante su Oficio N° 58436 del antecedente, requirió lo que a continuación se indica referido a planteamientos formulados por los diputados Sres. Raúl Soto Mardones, Rodrigo González Torres, Tucapel Jiménez Fuentes y Ricardo Celis Araya y las diputadas Sras. Loreto Carvajal Ambiado, Cristina Girardi Lavín, Carolina Marzán Pinto y Andrea Parra Sauterel, en el que solicita Informar sobre la efectividad de que las Administradoras de Fondos de Pensiones no estarían cumpliendo a cabalidad con el instructivo enviado por esa Superintendencia, en lo relativo a la entrega de información clara y oportuna respecto al retiro del 10% de los fondos que autoriza la ley. Asimismo, sobre las características del formulario tipo que se utilizará y, sobre la implementación de campañas de información pública destinada a facilitar el procedimiento del retiro por parte de los afiliados.

2. En relación con los requerimientos señalados debemos informar que desde antes de la entrada en vigencia de la Ley 21.248, esta Superintendencia ha estado participando a través de la realización de diversas acciones que permitían primero implementar este proyecto de Reforma Constitucional y posteriormente desde el día 29 de julio de 2020, se han desarrollado acciones de fiscalización permanentes e intensivas, a las Administradoras de Fondos de Pensiones, tal como a continuación de señala.

A. Instrucciones generales:

Se emitieron instrucciones normativas a las Administradoras para la implementación de la Ley 21.248 las que están incluidas principalmente en los Oficios N° 13609, de fecha 27 de julio de 2020, 14.000 de fecha 29 de julio de 2020, Oficio N° 14.672, de fecha 7 de agosto de 2020, los que contienen los siguientes tópicos:

i. Instrucciones sobre Difusión y Servicio: se instruyó a las AFP:

- Proporcionar información a los afiliados y público en general a través de sus diferentes canales de atención y comunicación (sitio web, correo electrónico, call center y otros).
- Capacitar al personal de atención.
- Funcionamiento óptimo y estable de sitio web.
- Disponer de todos los canales presenciales.
- Se autorizan lugares de atención especiales.
- Reforzamiento de servicio de atención telefónico (call center).
- Administración eficiente de filas de espera (canales presenciales y remotos).
- Campañas de información masivas.
- Remitir información a los afiliados, preferentemente por medios electrónicos, sobre monto máximo a que tienen derecho a retirar en cuotas y pesos; procedimiento para el retiro y procedimiento de pago.

ii. Instrucciones para la implementación de aplicación para retiro de fondos:

A contar del jueves 30 de julio a las 09:00 horas, las Administradoras debían tener habilitada una aplicación informática para el ingreso de la solicitud de retiro de fondos, en la que además debían incluir:

- Contenido de la reforma constitucional
- Un amplio set de preguntas y respuestas
- Permitir con clave simple a los afiliados consultar saldo disponible y monto máximo retiro.

Todos estos requerimientos fueron habilitados por las AFP en un sitio Web especialmente diseñado para el retiro del 10% de los fondos.

iii. Solicitud de retiro, las AFP debían:

- Con cédula vigente, con prórroga
- Diseñar un formato de solicitud con la información del afiliado para su identificación, los medios de contacto y modalidades de pago.
- Notificar al afiliado/beneficiario la recepción de la solicitud de retiro por correo electrónico y celular, monitoreando los cambios de datos.
- Contar con sistemas de alerta temprana de fraudes, tanto a datos registrados en solicitud, como en aquellos existentes en sus bases de datos.

iv. **Aplicación para el retiro de fondos:** Se instruyó a las AFP contar con una aplicación para el retiro de fondos la que debía incluir:

- La opción de efectuar retiro por el monto máximo o parcial.
- Consultar si posee deuda por pensión de alimentos.
- La entrega de un comprobante con datos básicos y la emisión de un aviso que informe a los afiliados que su solicitud será validada dentro de los siguientes cuatro días hábiles.

v. **Solicitudes presenciales:** Si bien se promovió como medida de protección contra Covid-19, que la solicitud fuera fácilmente ingresada a través del Sitio Web, también se dio la posibilidad de que fuera presentada de manera presencial en los canales de atención de las AFP. Para ello se instruyó la obligación de abrir todas las agencias y centros de servicio de las Administradoras, considerando que:

- La solicitud de retiro de fondos también se podrá presentar de manera presencial, adoptando todas las medidas de seguridad emanadas de la autoridad sanitaria.
- Solicitudes en Chile con cédula bloqueada o vencida, AFP´s debieron implementar retiros con huella dactilar (y con clave SACU por sitio web).

vi. **Validación de la solicitud:**

- Las AFP deben efectuar un proceso de validación de la solicitud dentro de un plazo de 4 días hábiles siguientes a la recepción, comunicando en ese plazo a los afiliados si fue aceptada o rechazada, indicando en este último caso las razones.
- En el mismo plazo se establece la obligación de validar la cédula de identidad registrada y la serie o número de documento, y la cuenta bancaria

personal informada, para el depósito a través de transferencia electrónica del retiro.

vii. Pago del retiro

Las opciones de pago del primer retiro deben materializarse dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de la solicitud y son:

- Una cuenta bancaria o de instituciones financieras (incluyendo cooperativas de ahorro y crédito) o una cuenta de provisión de fondos en cajas de compensación, en todos los casos, cuyo titular sea exclusivamente el afiliado.
- Transferencia a la Cuenta 2 o Cuenta de Ahorro Voluntario de la AFP.
- Pago en efectivo.

viii. Pensiones de alimentos

- Se instruye que mediante una comunicación oficial por parte del Poder Judicial, las AFP deberán retener del monto del retiro las liquidaciones de deuda por pensión alimenticia.
- Se emiten instrucciones con motivo de publicación de ley N° 21.254 (14 de agosto): comunicaciones entre AFP en caso de notificaciones a AFP distinta de la de afiliación; plazo para notificar a afiliados/beneficiarios por notificaciones por deudas de alimentos recibidas desde Tribunales; obligación de consultar por deuda de alimentos a solicitantes en caso de no estar pagada una o ambas cuotas del retiro; información a los Tribunales.
- Mediante Oficio N° 14.260, de fecha 3 de agosto de 2020 se especificó que las Administradoras no podrán efectuar el pago del retiro solicitado en aquellos casos donde el solicitante haya declarado que tiene deuda alimenticia, para analizar el caso en particular y obtener los antecedentes oficiales del Poder Judicial, para determinar el monto a retener.
- Se remitió a las AFP nómina de “alimentantes” enviada por el Tercer Juzgado de Familia, para que le informaran en un plazo de 24 horas la afiliación de cada uno de ellos y el monto del retiro a que tienen derecho, debiendo adoptar como medida cautelar, la retención total de la solicitud de retiro que se hubiese podido tramitar, hasta que el Tribunal le informe el destino de estos (Oficio N° 14.359 de fecha 4 de agosto de 2020).

ix. Envío de archivo:

- Se instruye a las AFP envío diario de archivo conteniendo detalle de solicitudes y pagos realizados en el marco del entonces proyecto de Ley del retiro del 10% de los fondos previsionales, para fines de fiscalización de las materias de competencia de esta Superintendencia, así como para la elaboración de las estadísticas pertinentes y otros estudios (Oficio N°13.411, de fecha 23 de julio de 2019, Oficio 13.990, de fecha 29 de julio de 2020).

x. Gestión sobre solicitudes rechazadas:

- Instruye a las AFP informar a los afiliados los motivos de rechazo de solicitudes de retiro de fondos previsionales y orientarlos para subsanarlos, cuando corresponda (Oficio N°14.259 de fecha 3 de agosto de 2020)

xi. Instrucciones en materia de inversiones:

- Se autoriza a los fondos de pensiones, por ocho meses, a realizar con el Banco Central operaciones de venta al contado y compra a plazo de instrumentos de deuda bancaria.
- Se autoriza a los fondos de pensiones, por 12 meses, a realizar en el mercado nacional con bancos, operaciones de compraventa al contado conjunta y simultáneamente con una compraventa a plazo de instrumentos de deuda pública emitidos por la Tesorería General de la República, Banco Central u otros emisores nacionales.
- Por un plazo de seis meses se amplían los siguientes límites de inversión:
  a. Bancos nacionales
  b. Depósitos de corto plazo emitidos por entidades bancarias extranjeras
  c. Saldo en cuentas corrientes extranjeras
  d. Fondos mutuos extranjeros de categoría liquidez
  e. Bancos contrapartes en operaciones forwards
- Se autoriza a los Fondos de Pensiones para enajenar en un plazo de hasta seis meses, todos aquellos excesos de inversión que se generen producto del retiro.

xii. Retiros desde el extranjero:

- En el caso de pensionados (incluyendo beneficiarios) que reciban sus pensiones en el extranjero, el monto del retiro solicitado, puede ser pagado en

conjunto con la respectiva pensión, o en un giro independiente, a la misma cuenta bancaria donde actualmente se deposita la pensión.

- Chilenos con cédula de identidad vencida por encima de los plazos autorizados por el Servicio de Registro Civil, cada AFP debe contactarse con tales afiliados o beneficiarios, 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 ella establezca, que minimicen los riesgos de fraude, proceder al pago.
- Se instruyó a AFP´s implementación de aplicación informática única para ingreso de solicitudes desde el extranjero, a ser utilizada en Consulados. Afiliado o beneficiario presenta documento de identificación a funcionario consular, copia de dicho documento se adjunta a solicitud. Se autoriza transferencia a cuenta bancaria en el extranjero. Se puede mandatar el cobro a un tercero en Chile mediante poder.

xiii. Otros:

- Procedimiento expedito para denuncias de no haber efectuado solicitud de retiro.
- Procedimiento para corrección de datos de solicitud.
- Las Administradoras e IPS deben velar por la continuidad de los beneficios solidarios de los pensionados y beneficiarios de sobrevivencia que solicitaron retiro de fondos.
- Retiros de trabajadores independientes: fondos de operación renta reservados para el pago del seguro de invalidez y sobrevivencia (SIS), no se consideran parte del saldo de la cuenta individual disponibles para el retiro.

B. Comunicaciones de la Superintendencia:

Aprobada la Reforma Constitucional, desde el pasado 23 de julio, la Superintendencia de Pensiones desplegó una estrategia comunicacional en torno a la reforma a través de diversos canales de comunicación. El objetivo fue generar y difundir información oficial para todo tipo de audiencias sobre las instrucciones emitidas para implementar el procedimiento, los plazos y los resguardos que aseguren un proceso correcto y oportuno en beneficio de las y los afiliados. La estrategia se despliega en:

- 19 comunicados de prensa publicados en el sitio web de la Superintendencia de Pensiones y difundidos a través de prensa escrita, radios, plataformas online,

televisión y redes sociales (Twitter). Nueve de los comunicados son de balance de las jornadas de funcionamiento de la reforma.

- 27 de entrevistas en medios de comunicación de alcance nacional: TV-24 horas, Canal 13, Mega, CNN-CHV, Portavoz Noticias (red de 26 canales de televisión regionales), Radio Cooperativa, Radio Bio Bio, Radio ADN, Radio Agricultura, Radio Usach, Radio Futuro, Radio Sonar, Radio Infinita, Radio Pauta, Radio Chiloé, El Mercurio y Pulso.
- Elaboración de manual de apoyo a las y los usuarios para facilitar el proceso de ingreso de las solicitudes de retiro de fondos: publicado el 29 de julio, detalla los pasos necesarios para realizar correctamente el proceso: inicio, formulario de solicitud, monto del retiro de fondos, mensajes clave al momento del retiro y pago del monto solicitado. Este manual también fue difundido en diversos medios de comunicación del país y redes sociales.
- Banner en sitio web www.spensiones.cl con 50 preguntas frecuentes y respuestas sobre el proceso. También tiene para consulta del público la Ley de Reforma Constitucional publicada en el Diario Oficial el pasado 30 de julio de 2020.
- Difusión continua en redes sociales: cuatro publicaciones generales en Linkedin y 39 publicaciones en la cuenta oficial de la SP en Twitter con información sobre la ley, plazos para realizar el proceso, mensajes clave para evitar estafas, medidas especiales ante inconvenientes en los sitios web de las administradoras y balance de los primeros días.

C. Acciones de fiscalización:

- **Se efectúan acciones de fiscalización enfocadas en supervisar la implementación de la reforma y su operación una vez entrada en vigencia.**
  - Se realizaron reuniones con gerentes generales, gerentes de operaciones y gerentes de inversiones de las administradoras de fondos de pensiones.
- **Fiscalización de la etapa de implementación:**
  - Implementación de los sistemas para la recepción y validación de las solicitudes y los procesos de pago.
  - Comunicaciones al público.
  - Preparación de los canales de atención: agencias, call center, sitios web, redes sociales.
- **Fiscalización de la etapa de recepción de solicitudes:**
  - Monitoreo de los sitios web de recepción de solicitudes
  - Monitoreo de los canales de atención, presenciales y remotos
    - Agencias, call center, sitios web, redes sociales

- Monitoreo medios de comunicación: TV, sitios web, redes sociales.
- Información de estado de avance y condiciones de operación del proceso.

- **Fiscalización de la etapa de validación de solicitudes:**
  - Verificación de identidad y titularidad del medio de pago.
  - Cálculos de los retiros.

- **Fiscalización de la etapa de cargo en las cuentas y de la operación del proceso:**
  - Solicitudes rechazadas
  - Reclamos
  - Retenciones judiciales
- **Fiscalización del Proceso de Pagos:**
  - Generación de nóminas de pago.
  - Transferencia de información a las entidades pagadoras.
  - Transferencia de fondos a las entidades pagadoras.
  - Fiscalización Pilar Solidario:
  - Cambios en la situación de afiliados pensionados en el Pilar Solidario debido al retiro de fondos.

- **Fiscalización Inversiones:**
  - Liquidación de activos locales.
  - Liquidación de activos internacionales.
  - Monedas y derivados.
  - Capacidad de la infraestructura del mercado de capitales para procesar volúmenes de transacciones extraordinarios: Depósito Central de Valores, DCV (custodia), Cámara de Compensación y Liquidación de Valores, CCLV y COMDER (contraparte central).
  - Eventuales efectos en el mercado accionario local.
  - Eventuales efectos en las tasas de interés locales.
  - Eventuales efectos en el mercado de divisas.
  - Eventuales ajustes regulatorios para facilitar la liquidez.
- **Fiscalización de Servicios:**
  - Evaluar permanentemente el desempeño de los canales de atención de público de las AFP: servicio web y sitios disponibilizados para el retiro, canal telefónico, canal de atención presencial y redes sociales.
  - Levantar rápidamente las incidencias para canalizarlas y gestionar con las AFP su resolución.

- Generar reportes diarios a Alta Administración de la Superintendencia.
- Remitir oficios a las Administradoras en las que se constaten incidentes graves, que puedan afectar el servicio o que constituyan incumplimientos normativos (Ver Anexo fiscalización de Servicios, que se adjunta al presente oficio).
- Coordinación con la División Atención y Servicios a los Usuarios DASU de la Superintendencia para verificar los problemas operacionales y/o de servicio que afectan a los afiliados, de tal forma de que se evalúen y se adopten soluciones más inmediatas.

D. Resultados de la fiscalización y solicitudes de sanción:

Las actividades de fiscalización permanente realizadas han determinado diversas acciones de acuerdo con el incumplimiento de las instrucciones normativas o los riesgos que se hayan determinado en las AFP. De esta forma se han dado instrucciones a las Administradoras para que corrijan los problemas detectados y se ha solicitado iniciar un proceso sancionatorio para AFP Modelo S.A., por los problemas de amplio conocimiento público, que impidieron que los afiliados suscribieran sus solicitudes de retiro de fondos, en tiempo y forma.

En la tabla que se adjunta como Anexo, se incluye un extracto de las instrucciones emitidas por esta Superintendencia a las Administradoras de Fondos de Pensiones, relacionadas con los procesos de servicio a los afiliados.

E. Gestión de reclamos recibidos en la Superintendencia:

Se ha establecido un procedimiento de coordinación entra las Divisiones Atención de Usuarios en la Superintendencia, encargada de recibir los reclamos de los usuarios, quienes informan a las áreas de fiscalización, para que estas áreas se comuniquen con las entidades supervisadas de tal forma que atiendan con prioridad las presentaciones y a su vez se verifiquen los problemas en los procesos operacionales o en las áreas de servicio que han provocado las dificultades planteadas por los afiliados.

A su vez, se han establecido contactos con las Administradoras para que las personas de Atención de Usuarios tengan un canal a través del cual reporten los casos más complejos, cuya atención no puede ser resuelta a través de la Base de

Solicitudes que remiten las AFP. Esta base de datos se ha disponibilizado a través de sistemas de información en la Superintendencia y con ella se puede entregar mejor información a los afiliados recurrentes y se documentan en forma más completa sus reclamos, los que posteriormente son remitidos para que sean resueltos por las AFP involucradas, en el tiempo que la Superintendencia instruye.

La Superintendencia de Pensiones a través de la División Atención y Servicio al Usuario recibió entre el 01 y el 31 de agosto de 2020 106.007 requerimientos de usuarios de los cuales 78.215 corresponden al retiro del 10%, representando el 74% de las atenciones del mes.

Estos requerimientos se distribuyeron de la siguiente manera conforme los canales de atención:

Canal Web: 62.262

Canal Call Center: 15.140

Canal Presencial: 632

Canal Postal (oficina virtual): 181

Canal Call Center: Funcionamiento con 23 operadores para el Nivel 1 (4 veces más que en período de normalidad de demanda). Implementación de Nivel 2 con escalamiento de reclamos, atendido por 6 analistas de la SP. Aumento de un 857% de llamadas respecto del año anterior. Aumento de un 325% de llamadas atendidas respecto del mes de agosto del año anterior.

Canal Web: Aumento de 1143% de consultas respecto del año anterior. Aumento de 1138% de consultas respondidas respecto al año anterior. 89.497 consultas respondidas dentro del mes de las cuales 62.262 corresponden al 10% del retiro de fondos. Equipo de 15 personas con dedicación exclusiva a consultas web.

Canal Presencial: 6 oficinas regionales operativas de lunes a viernes de 09:00 a 12:00 horas.

3. Cabe mencionar que el oficio señalado en el antecedente fue recibido por esta Superintendencia con fecha 30 de Septiembre del 2020, por lo que agradeceremos que a

futuro los requerimientos que esa cámara nos remita sean adicionalmente ingresados a: “ofpartesvirtual@spensiones.cl”.

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

JM/VMDR/RAJ

Distribución:

- Sr. Prosecretario Accidental de la Cámara de Diputados
- Intendencia de Fiscalización.
- Oficina de Partes
- Archivo.

Anexo
Oficios fiscalización servicios

Nº	Nº OFICIO SP	Fecha	Destino	Materia (resumida)
1	14044	30-07-2020	- AFP Modelo S.A.	MAT.: Representa incumplimiento normativo y requiere regularización inmediata, debido a exigencia de incluir cédula de identidad no considerada en el oficio normativo.
2	14081	31-07-2020	- Todas las Administradoras (AFP)	Instruye medidas sobre la calidad de servicios a entregar y las medidas sanitarias que se deben observar en locales especiales habilitados para la recepción de solicitudes en colegios denominados CAP. MAT.: Servicios a los usuarios en sus canales presenciales.
3	14258	03-08-2020	- AFP Provida S.A.	MAT.: Solicita remitir informe técnico por indisponibilidad de servicio web destinado para el retiro del 10% de los Fondo de Pensiones.
4	14257	03-08-2020	- AFP Modelo S.A.	MAT.: Solicita remitir informe técnico por indisponibilidad de servicio para retiro de Fondo de Pensiones y otras irregularidades de diseño que dificultan el ingreso de las solicitudes de retiro.
5	14525	05-08-2020	- Todas las Administradoras (AFP)	MAT.: Oferta de Centros de Atención Presencial CAP. Requiere analizar la posibilidad de ampliar oferta de locales CAP en otras regiones.
6	14623	06-08-2020	- AFP Modelo S.A.	MAT.: Representa irregularidades y requiere informe, por retenciones judiciales mal informadas
7	14594	06-08-2020	- AFP Uno S.A.	Medidas preventivas de regularización para mitigar errores operacionales en el pago del 10%. Se instruye suscribir, excepcionalmente, procedimiento de reclamo simplificado para solucionar la condición de "Afiliación Múltiple", que presentan los afiliados que se indican.
8	14593	06-08-2020	- AFP Provida S.A.	Medidas preventivas de regularización para mitigar errores operacionales en el pago del 10%. Se instruye suscribir, excepcionalmente, procedimiento de reclamo simplificado para solucionar la condición de "Afiliación Múltiple", que presentan los afiliados que se indican.
9	14592	06-08-2020	- AFP Planvital S.A.	Medidas preventivas de regularización para mitigar errores operacionales en el pago del 10%. Se instruye suscribir, excepcionalmente, procedimiento de reclamo simplificado para solucionar la condición de "Afiliación Múltiple", que presentan los afiliados que se indican.
10	14591	06-08-2020	- AFP Modelo S.A.	Medidas preventivas de regularización para mitigar errores operacionales en el pago del 10%. Se instruye suscribir, excepcionalmente, procedimiento de reclamo simplificado para solucionar la condición de "Afiliación Múltiple", que presentan los afiliados que se indican.
11	14590	06-08-2020	- AFP Habitat S.A.	Medidas preventivas de regularización para mitigar errores operacionales en el pago del 10%. Se instruye suscribir, excepcionalmente, procedimiento de reclamo simplificado para solucionar la condición de "Afiliación Múltiple", que presentan los afiliados que se indican.

12	14589	06-08-2020	- AFP Cuprum S.A.	Medidas preventivas de regularización para mitigar errores operacionales en el pago del 10%. Se instruye suscribir, excepcionalmente, procedimiento de reclamo simplificado para solucionar la condición de "Afiliación Múltiple", que presentan los afiliados que se indican.
13	14588	06-08-2020	- AFP Capital S.A.	Medidas preventivas de regularización para mitigar errores operacionales en el pago del 10%. Se instruye suscribir, excepcionalmente, procedimiento de reclamo simplificado para solucionar la condición de "Afiliación Múltiple", que presentan los afiliados que se indican.
14	15104	13-08-2020	- AFP Habitat S.A.	Atención especial de reclamo MAT.: Instruye revisar caso de afiliado Sr. Francisco Javier Durán Salinas, por retención de su retiro del 10%.
15	15103	13-08-2020	- AFP Planvital S.A.	Solicita indicar origen de incidencia que provocó informar a sus afiliados sobre rechazos que no correspondían y medidas de regularización. MAT.: Solicita remitir informe sobre las razones que originaron incidente que se indica.
16	15256	16-08-2020	- AFP Habitat S.A.	De acuerdo con acciones de supervisión y monitoreo se verifican reclamos e incidencias que manifiestan afiliados. MAT.: Solicita remitir informe sobre reclamos más recurrentes de afiliados a la AFP.
17	15262	16-08-2020	- AFP Modelo S.A.	De acuerdo con acciones de supervisión y monitoreo se verifican reclamos e incidencias que manifiestan afiliados. MAT.: Solicita remitir informe sobre reclamos más recurrentes de afiliados a la AFP.
18	15413	17-08-2020	- Todas las Administradoras (AFP)	Instruye a las AFP informar respecto de medidas de control adoptadas para prevenir eventuales fraudes que puedan ocurrir en el proceso de retiro excepcional de los fondos previsionales a que se refiere la Ley 21.248 del 30 de julio de 2020.
19	15415	17-08-2020	- AFP Cuprum S.A.	MAT.: Autoriza de manera excepcional, la contratación de personal para apoyar proceso de servicio. ANT.: Ley 21.248. Reforma Constitucional que permite el retiro excepcional del 10% los fondos acumulados de capitalización individual.
20	15581	19-08-2020	- AFP Modelo S.A.	Instruye a AFP Modelo, remitir a esta Superintendencia la Base de Datos, según oficio 13.990 del 29 de julio de 2020, con el total solicitudes de retiro del 10% a que se refiere la Ley N° 21.248 suscritas en esa AFP, con la totalidad de los pagos efectivamente realizados y con la totalidad de los pagos pendientes, con información fidedigna.
21	15561	19-08-2020	- AFP Modelo S.A.	Instruye a AFP Modelo, investigar denuncia de mala calidad de servicio que se habría otorgado a afiliados extranjeros en sucursal de esa AFP, ubicada en la ciudad de Valparaíso y tomar contacto con la ONG denunciante para aclarar situación.
22	16103	21-08-2020	- AFP Uno S.A.	Instruye a AFP Uno, investigar denuncia de mala calidad de servicio que se habría otorgado a afiliados extranjeros en sucursal de esa AFP, ubicada en la V Región y tomar contacto con la ONG denunciante para aclarar situación.
23	16102	21-08-2020	- AFP Planvital S.A.	Instruye a AFP Planvital investigar denuncia de mala calidad de servicio que se habría otorgado a afiliados extranjeros en sucursales de esa AFP, ubicadas en la V Región y tomar contacto con la ONG denunciante para aclarar situación.
24	16119	23-08-2020	- AFP Modelo S.A.	De acuerdo con acciones de supervisión y monitoreo se verifican reclamos e incidencias que manifiestan afiliados. MAT.: Solicita remitir informe sobre reclamos más recurrentes de afiliados a la AFP.

25	16127	23-08-2020	- AFP Uno S.A.	De acuerdo con acciones de supervisión y monitoreo se verifican reclamos e incidencias que manifiestan afiliados. MAT.: Solicita remitir informe sobre reclamos más recurrentes de afiliados a la AFP.
26	16125	23-08-2020	- AFP Provida S.A.	De acuerdo con acciones de supervisión y monitoreo se verifican reclamos e incidencias que manifiestan afiliados. MAT.: Solicita remitir informe sobre reclamos más recurrentes de afiliados a la AFP.
27	16124	23-08-2020	- AFP Planvital S.A.	De acuerdo con acciones de supervisión y monitoreo se verifican reclamos e incidencias que manifiestan afiliados. MAT.: Solicita remitir informe sobre reclamos más recurrentes de afiliados a la AFP.
28	16738	25-08-2020	- AFP Provida S.A.	Requiere informe sobre problemas operacionales y técnicos que determinan que solicitudes de 12.000 personas estén pendientes de resolver. MAT.: Solicita informar sobre problemas en el procesamiento de solicitudes de retiro del 10% de los Fondos de Pensiones.
29	17280	28-08-2020	- Todas las Administradoras (AFP)	Requiere reporte sobre cambios en los medios de pago, cuando los bancos han rechazado las cuentas de depósito y medidas para informar a los afiliados. MAT.: Solicita remitir informe sobre medios pago de retiro 10%.
30	17253	28-08-2020	- AFP Cuprum S.A.	De acuerdo con acciones de supervisión y monitoreo se verifican reclamos e incidencias que manifiestan afiliados. MAT.: Solicita remitir informe sobre reclamos más recurrentes de afiliados a la AFP.
31	17384	01-09-2020	- Todas las Administradoras (AFP)	Instruye mejorar las condiciones de atención presencial en las agencias y centros de servicios dispuestos para la atención de los afiliados, empleadores y público en general.