



## OFICIO ORDINARIO N° 4193

Santiago, 9 de Febrero de 2021

### MATERIA

MAT.: Informa al tenor de lo solicitado por el Diputado Sr. Gabriel Silber Romo, servicio Sitio Web de AFP Provida S.A.

ANT.: Oficio N°70090, de fecha 14 de enero de 2021, del Prosecretario Accidental de la Cámara de Diputados.

Oficio N°2.044, de fecha 20 de enero de 2021, de esta Superintendencia dirigido a AFP Provida S.A.

DE/2003/2021

DE/4233/2021

IDENTIFICACIÓN INTERNA: **OF-CON-21-137**

### DESTINOS

Cámara de Diputados

TEMA: Sitio web: calidad de servicio (cod:319)

JORGE MASTRANGELO  
SUPERINTENDENTE (S) DE PENSIONES



200043421

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

## OFICIO ORDINARIO

**ANT.:** Oficio N°70090, de fecha 14 de enero de 2021, del Prosecretario Accidental de la Cámara de Diputados.

Oficio N°2.044, de fecha 20 de enero de 2021, de esta Superintendencia dirigido a AFP Provida S.A.

**DE/2003/2021**

**DE/4233/2021**

**MAT.:** Informa al tenor de lo solicitado por el Diputado Sr. Gabriel Silber Romo, servicio Sitio Web de AFP Provida S.A.

Santiago,

**DE: SUPERINTENDENTE DE PENSIONES**

**A: SEÑOR LUIS ROJAS GALLARDO  
PROSECRETARIO ACCIDENTAL DE LA CÁMARA DE DIPUTADOS**

En respuesta al requerimiento realizado por el Diputado Sr. Gabriel Silber Romo, mediante el oficio de la referencia, en relación a informar a esa Cámara sobre las irregularidades que ha presentado la página web de la administradora de fondos de pensiones Provida, en relación con el retiro del 10% de los fondos previsionales, con el objeto de que tome conocimiento de los hechos y se refiera a la calidad que tienen que detentar las herramientas tecnológicas, a objeto de cumplir el referido mandato legal.

El Diputado Sr. Silber indica en su carta que: *“En efecto, al ingresar a la web de la AFP para realizar el trámite, la página figura caída y al lograr entrar se les indica que el horario de retiro es entre las 05:00 y 21:00 horas”.*

Con relación a lo solicitado, esta Superintendencia requirió a la Administradora, mediante el Oficio N°2.044, de fecha 20 de enero de 2021, un informe indicando los motivos por los cuales se presenta o presentó la información referida a la existencia de un horario acotado para la realización de retiros, debiendo informar el periodo de presentación de

dicho mensaje y además señalar si esta información corresponde al proceso de retiro del 10% de los fondos previsionales o al de retiro de ahorro voluntario.

Al respecto, la Administradora informó que el mensaje que se publicó en su Sitio Web (ver anexo), fue exhibido **en el flujo de retiro desde productos de ahorro voluntario (giros de Cuenta 2 y APV), dentro del Sitio Privado y que no corresponde al proceso de retiro del 10% de fondos previsionales.**

Además, señaló que en el marco del proceso de retiro de fondos desde productos de ahorro voluntario, existen dos momentos en que, por motivos de fuerza mayor, puede verse afectada la disponibilidad: a) Cuando se realiza el procesamiento de cuentas y se produce el cambio de fecha al día siguiente. b) Al momento de procesar retiros diferidos y ajustar la rentabilidad en retiros inmediatos. Ambos procesos se realizan durante la madrugada y, mientras están en curso, pueden generar intermitencias en el servicio del Sitio Privado.

Asimismo informó que: *el pasado 13 de enero de 2021, uno de estos procesos nocturnos presentó una falla técnica que impidió disponer del retiro de fondos de ahorro voluntario a primera hora de la mañana. Este problema técnico al día de hoy se encuentra corregido. No obstante, cabe destacar que los equipos de Operaciones y Tecnología de esta Administradora realizaron durante el 2020 una serie de mejoras técnicas en el procesamiento de datos que han permitido minimizar el impacto en el servicio de estas actividades nocturnas.*

En consecuencia, se debe señalar que la restricción comunicada mediante el mensaje "Horario de Retiros", estaba referida al proceso de retiro de fondos (giro de fondos) desde cuentas de ahorro voluntario y no al proceso de retiro de fondos del 10%.

Saluda atentamente a usted,

## SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

JM/VMDR/ETT/PVJ

**Distribución:**

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

## Anexo

The screenshot displays the ProVida AFP user interface. At the top left is the ProVida AFP logo with the tagline 'Una compañía MetLife'. To the right, it identifies the user as 'Mi Ejecutivo: Carolina Alejandra Mesias Aren' and provides a link to 'Ir a Cuenta empleador'. A navigation bar contains links for 'INICIO', 'MOVIMIENTOS Y CARTOLAS', 'ADMINISTRAR MIS AHORROS', 'AHORRAR MAS', 'CERTIFICADOS', 'ASESORÍA', and 'IR A PROVIDA BOX'. The main content area features a yellow warning icon and the heading 'Horario de retiros'. Below this, a message states: 'Podrás realizar retiros entre las 05:00 y 21:00 hrs. Te invitamos a intentarlo nuevamente en ese horario.' A 'VOLVER' button is positioned below the message. The footer includes the ProVida AFP logo, contact information for AFP ProVida S.A., and links to download the ProVida app from Google Play and the App Store. At the very bottom, there is a link to provide feedback to the Superintendencia de Pensiones.

ProVidaAFP  
Una compañía MetLife

Mi Ejecutivo: [Carolina Alejandra Mesias Aren](#)  
[Ir a Cuenta empleador](#)

INICIO MOVIMIENTOS Y CARTOLAS ADMINISTRAR MIS AHORROS AHORRAR MAS CERTIFICADOS ASESORÍA IR A PROVIDA BOX

 **Horario de retiros**

Podrás realizar retiros entre las 05:00 y 21:00 hrs. Te invitamos a intentarlo nuevamente en ese horario.

[VOLVER](#)

ProVidaAFP  
Una compañía MetLife

[Políticas de Seguridad](#) - [Mapa del Sitio](#) - [Políticas de Inversiones](#) - [Información caso Enerjis](#)  
AFP ProVida S.A. - [Última Actualización Enero del 2021]  
Llama al 600 20 10 150 Lunes a Jueves 09:00 a 18:00 - Viernes de 09:00 a 17:00

¡Descarga la nueva App de ProVida en!

[Google Play](#) [App Store](#)

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