

NORMA DE CARACTER GENERAL N° 327

Santiago, 17 de Julio de 2024

MATERIA

MODIFICA EL TÍTULO III SOBRE ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS PERSONALES DEL LIBRO I Y TÍTULO III SOBRE SERVICIOS Y PUBLICIDAD DE LAS ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES, DEL LIBRO V, AMBOS DEL COMPENDIO DE NORMAS DEL SISTEMA DE PENSIONES. MODIFICA INSTRUCCIONES SOBRE ACREDITACIÓN DE COTIZACIONES, DEPÓSITOS Y APORTES E INCORPORA INSTRUCCIONES SOBRE LA OPCIÓN QUE DISPONEN LOS AFILIADOS PARA ANULAR ALGUNAS SOLICITUDES.

IDENTIFICACIÓN INTERNA: **NP-DDN-24-14**



OSVALDO MACÍAS MUÑOZ
SUPERINTENDENTE DE PENSIONES



1500063124

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

NORMA DE CARACTER GENERAL

REF.: MODIFICA EL TÍTULO III SOBRE ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS PERSONALES DEL LIBRO I Y TÍTULO III SOBRE SERVICIOS Y PUBLICIDAD DE LAS ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES, DEL LIBRO V, AMBOS DEL COMPENDIO DE NORMAS DEL SISTEMA DE PENSIONES.

En uso de las facultades legales que confiere la Ley a esta Superintendencia, en particular lo dispuesto en el número 3 del artículo 94 del D.L. N° 3.500, de 1980 y en el número 6 del artículo 47 de la Ley N° 20.255, se introducen las modificaciones contenidas en la presente Norma de Carácter General al Título III del Libro I y al Título III del Libro V, ambos del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones.

I. Introdúcense las siguientes modificaciones al Capítulo V. RECAUDACIÓN, de la Letra A., del Título III sobre Administración de Cuentas Personales, del Libro I:

1. Reemplázase el número 26., por el siguiente:

“26. El mismo día de efectuado el asiento para contabilizar la recaudación en la cuenta Recaudación clasificada del Fondo Tipo C, debe registrar otro asiento para efectuar su traspaso a la cuenta Recaudación en proceso de acreditación y generarse las cuotas correspondientes, utilizando para ello el valor de cuota de cierre del segundo día hábil posterior al de la fecha del timbre de caja estampado en el resumen de las planillas de pago o de la fecha de operación informada en la planilla cuando se trate de recaudación electrónica. Cuando el pago se haya realizado un día sábado, domingo o festivo, para la generación de las cuotas se aplicará el valor cuota de cierre del segundo día hábil posterior a la fecha de la referida transacción. La generación de las cuotas por concepto de recaudación, debe efectuarse a nivel de cada línea de detalle y separadamente por cada cotización, depósito y aporte registrados en ella, de acuerdo con los criterios establecidos en el Capítulo VI de la Letra A del presente Título. Los asientos correspondientes a las restantes cuentas del patrimonio del Fondo Tipo C deberán efectuarse en forma simultánea a la generación de las cuotas. Sin

embargo, la generación de las cuotas en la cuenta Recaudación en proceso de acreditación del Fondo Tipo C y el traspaso a las restantes cuentas de patrimonio deberá efectuarse sólo a contar del cuarto día hábil posterior a la fecha de timbre de caja o fecha de operación señalada anteriormente.

Cabe precisar que las Administradoras deberán aplicar las instrucciones referidas a la generación de cuotas en el Fondo Tipo C, establecidas en el presente número, a toda la recaudación y transferencias reguladas en el presente Capítulo, que recepcionen los Fondos de Pensiones, independientemente del origen de dicha recaudación o transferencia.”.

2. Reemplázase la última oración del número 35, por la siguiente:

Simultáneamente se deberá traspasar a la cuenta Recaudación en proceso de acreditación, generándose las cuotas correspondientes, para ello se utilizará el valor cuota de cierre del segundo día hábil posterior al de la fecha de la recepción de los respectivos recursos, debiendo efectuarse su acreditación en las cuentas personales o su ingreso a rezago, según corresponda, dentro de los 7 días hábiles siguientes al de su recepción.

3. Reemplázase en el número 38, la expresión “de 4” por “de 6”.

4. Reemplázase la segunda oración del número 42, por la siguiente:

“Una vez concluidos los procesos de control se deberán efectuar las contabilizaciones que procedan hasta su ingreso al patrimonio del Fondo Tipo C, generándose las cuotas correspondientes; para ello se utilizará el valor cuota de cierre del segundo día hábil posterior al de la fecha de la recepción de la transferencia desde la Tesorería General de la República , debiendo efectuarse su acreditación en las cuentas personales o su ingreso a rezago, según corresponda, dentro de los 7 días hábiles siguientes al de su recepción en el Fondo Tipo C.”

5. Reemplázase en la segunda oración del número 52, la expresión “los 3” por “los 5”. Además, reemplázase la expresión “día en que éstos hayan sido recepcionados” por “segundo día hábil posterior al de la fecha de la recepción de los fondos”.

6. Reemplázase la tercera oración del número 59, por la siguiente:

“Para ello se utilizará el valor cuota de cierre del segundo día hábil posterior al de la fecha de la recepción de los aportes, debiendo efectuarse su acreditación en las cuentas personales o su ingreso a rezago, según corresponda, dentro de los 7 días hábiles siguientes al de su recepción en el Fondo Tipo C, con un código especial de movimiento que los identifique.”

7. Reemplázase la segunda oración del número 64, por la siguiente:

“Para la generación de las cuotas se utilizará el valor cuota de cierre del segundo día hábil posterior al de la fecha de la recepción de la transferencia.”

- II. **Reemplázase en la primera oración del primer párrafo de la letra c) del número 45 del Capítulo VI. ACTUALIZACIÓN, de la Letra A., del Título III sobre Administración de Cuentas Personales, del Libro I, la expresión “, el mes de mayo o julio, según corresponda,” por “el mes de julio”.**

- III. **Introdúcense las siguientes modificaciones al Capítulo IX. RETIROS DE FONDOS, de la Letra A., del Título III sobre Administración de Cuentas Personales, del Libro I:**

1. Reemplázase el número 3, por el siguiente:

“Un retiro desde una cuenta personal se entiende realizado desde el momento en que el cheque de los respectivos Fondos de Pensiones se pone a disposición del afiliado o trabajador, desde que el retiro haya sido depositado o transferido a la cuenta corriente o cuenta de ahorro bancaria de éstos, desde que el vale vista bancario está disponible para su cobro o desde que la Administradora recupera desde el Fondo de Pensiones el pago que hubiere realizado con recursos propios de una solicitud de retiro, según corresponda.

El monto máximo de un retiro que la Administradora podrá poner a disposición de los afiliados al momento del pago de una solicitud de retiro de fondos desde cuentas voluntarias, corresponderá al saldo en pesos equivalente a las cuotas que se encuentren acreditadas en las respectivas cuentas personales a la fecha de suscripción de la referida solicitud de retiro de fondos, con los descuentos que correspondan. En consecuencia, no está permitido incluir en el monto pagado al afiliado, todo o parte de recursos provenientes de depósitos que no se encontraban acreditados a la fecha de suscripción de la solicitud de retiro.”

2. Agrégase en el número 4 el siguiente párrafo segundo nuevo:

“En aquellos casos en que debido a la información proporcionada por el afiliado o trabajador no sea posible materializar el depósito bancario o la transferencia, a que se refiere el número 3 anterior, la Administradora deberá efectuar las gestiones necesarias para obtener la información que le permita dejar disponible los recursos del retiro. Dichas gestiones deberán efectuarse dentro de los 10 días hábiles siguientes de la fecha que disponía la AFP para dejar disponible los recursos de la solicitud de retiro, a través de los medios que estime conveniente,

de preferencia mediante medios electrónicos, debiendo dejar respaldo de tales gestiones. Si transcurrido el plazo antes señalado, el afiliado o trabajador no proporciona la información que permita efectuar el depósito o transferencia los recursos del retiro de fondos, dichos recursos serán restituidos conforme a lo dispuesto en el párrafo anterior, dentro de los 10 días siguientes al vencimiento del plazo para las referidas gestiones.”

3. Agrégase en el número 5 los siguientes párrafos segundo y tercero nuevos:

“La Administradora deberá acoger favorablemente el requerimiento de retracto o anulación de una solicitud de retiro de fondos desde cuentas personales, cualquiera sea el canal de atención de la AFP por el cual se haya recibido la solicitud, si es que el afiliado o trabajador lo presenta solo el mismo día calendario de efectuada la mencionada solicitud de retiro de fondos, por cualquier medio que la AFP ponga a disposición para efectuar esta operación. La Administradora que reciba un requerimiento de anulación o retractación de una solicitud de retiro de fondos en una fecha posterior, deberá rechazarlo. El requerimiento de retracto o anulación solicitado dentro del plazo antes definido para ello deberá ser materializado a más tardar el día hábil siguiente de la fecha del referido requerimiento. El canal de atención de la AFP que reciba el retracto o anulación, una vez confirmada esta operación por el afiliado o trabajador, deberá poner a disposición de aquél un comprobante que señale lo requerido y la fecha de aquello, o bien, que indique que no se pudo proceder a su requerimiento debido a que se hace fuera de plazo, especificando la fecha en que solicita el retracto o anulación de la solicitud de retiro.

Respecto de aquellas solicitudes de retiros efectuadas por canales de atención remotos un día sábado, domingo o festivo, deberán considerarse como suscritas con fecha del día hábil siguiente, conforme a lo establecido en el número 20 del Capítulo IV. Servicios por Internet, de la Letra B Estándares según Canales de Servicio, del Título III, del Libro V del presente Compendio, por lo que sus respectivas solicitudes de retracto o anulación dispondrán del mismo plazo.”

4. Reemplázase en el enunciado de la letra b) del número 24., la expresión “serie” por “series”.
5. Reemplázase el número 24., por el siguiente:

“24. En el pago de retiros con recursos del respectivo Tipo de Fondo, el procedimiento será el mismo del número anterior, esto es, para registrar el cargo en las cuentas personales, se deberá utilizar el valor de cierre de la cuota del segundo día hábil siguiente a la fecha de la suscripción de la solicitud de retiro, debiendo quedar disponible al trabajador el valor neto

del retiro el cuarto o quinto día hábil siguiente a la fecha de la mencionada solicitud.”

IV. Introdúcense las siguientes modificaciones al Capítulo XI. CAMBIO Y ASIGNACIÓN DE FONDOS, de la Letra A., del Título III sobre Administración de Cuentas Personales, del Libro I:

1. Agrégase en el número 28 el siguiente párrafo segundo nuevo:

“Los cambios de Fondos de Pensiones solicitados por los afiliados que registren saldo cero en la cuenta de ahorro voluntario se materializarán conforme a los plazos definidos para esta materia, aun cuando esta operación no involucre el traspaso de recursos entre los respectivos Fondos de Pensiones.”.

2. Agrégase en el número 31 los siguientes párrafos tercero y cuarto nuevos:

“La Administradora deberá acoger favorablemente el requerimiento de retracto o anulación de una Solicitud de Cambio de Fondos de Pensiones, cualquiera sea el canal de atención de la AFP por el cual se haya recibido la solicitud, si es que el afiliado o trabajador lo presenta solo el mismo día calendario de efectuada la mencionada Solicitud de Cambio de Fondos de Pensiones, por cualquier medio que la AFP ponga a disposición para efectuar esta operación. La Administradora que reciba un requerimiento de anulación o retractación de una Solicitud de Cambio de Fondos de Pensiones en una fecha posterior, deberá rechazarlo. El requerimiento de retracto o anulación solicitado dentro del plazo antes definido para ello deberá ser materializado a más tardar el día hábil siguiente de la fecha del referido requerimiento. El canal de atención de la AFP que reciba el retracto o anulación, una vez confirmada esta operación por el afiliado o trabajador, deberá poner a disposición de aquél un comprobante que señale lo requerido y la fecha de aquello, o bien, que indique que no se pudo proceder a su requerimiento debido a que se hace fuera de plazo, especificando la fecha en que solicita el retracto o anulación de la Solicitud de Cambio de Fondos de Pensiones.

Respecto de aquellas solicitudes de cambio de Fondo de Pensiones efectuadas por canales de atención remotos un día sábado, domingo o festivo, deberán considerarse como suscritas con fecha del día hábil siguiente, conforme a lo establecido en el número 20 del Capítulo IV. Servicios por Internet, de la Letra B Estándares según Canales de Servicio, del Título III, del Libro V del presente Compendio, por lo que sus respectivas solicitudes de retracto o anulación dispondrán del mismo plazo.”

- V. Agrégase en el número 4 del Capítulo XII. DISTRIBUCIÓN DE SALDOS Y TRASPASOS FUTUROS DE RECURSOS PREVISIONALES ENTRE FONDOS DE PENSIONES, de la Letra A., del Título III sobre Administración de Cuentas Personales, del Libro I, los siguientes párrafos segundo y tercero nuevos:**

“La Administradora deberá acoger favorablemente el requerimiento de retracto o anulación de una Solicitud-Convenio para distribución de saldos, cotizaciones y/o traspaso futuro de recursos previsionales, cualquiera sea el canal de atención de la AFP por el cual se haya recibido la solicitud, si es que el afiliado o trabajador lo presenta solo el mismo día calendario de efectuada la mencionada Solicitud-Convenio, por cualquier medio que la AFP ponga a disposición para efectuar esta operación. La Administradora que reciba un requerimiento de anulación o retractación de una Solicitud-Convenio en una fecha posterior, deberá rechazarlo. El requerimiento de retracto o anulación solicitado dentro del plazo antes definido para ello deberá ser materializado a más tardar el día hábil siguiente de la fecha del referido requerimiento. El canal de atención de la AFP que reciba el retracto o anulación, una vez confirmada esta operación por el afiliado o trabajador, deberá poner a disposición de aquél un comprobante que señale lo requerido y la fecha de aquello, o bien, que indique que no se pudo proceder a su requerimiento debido a que se hace fuera de plazo, especificando la fecha en que solicita el retracto o anulación de la Solicitud-Convenio.

Respecto de aquellas Solicitudes-Convenio efectuadas por canales de atención remotos un día sábado, domingo o festivo, deberán considerarse como suscritas con fecha del día hábil siguiente, conforme a lo establecido en el número 20 del Capítulo IV. Servicios por Internet, de la Letra B Estándares según Canales de Servicio, del Título III, del Libro V del presente Compendio, por lo que sus respectivas solicitudes de retracto o anulación dispondrán del mismo plazo.”

- VI. Reemplázase en la primera oración del número 26 del Capítulo XIV. AHORRO PREVISIONAL VOLUNTARIO COLECTIVO, de la Letra A., del Título III sobre Administración de Cuentas Personales, del Libro I, la expresión “a más tardar el tercer día hábil de recepcionado los recursos, utilizando el valor de la cuota de cierre del día hábil anteprecedente a su recepción” por “a más tardar el cuarto día hábil siguiente de recepcionado los recursos, utilizando el valor de la cuota de cierre del segundo día hábil posterior a su recepción”.**
- VII. Reemplázase en el número 17 del Capítulo XV. AHORRO PREVISIONAL VOLUNTARIO, de la Letra A., del Título III sobre Administración de Cuentas Personales, del Libro I, la expresión “a más tardar el tercer día hábil de recibido los recursos, utilizando el valor de la cuota de cierre del día hábil anteprecedente al de su recepción” por “a más tardar el cuarto día hábil siguiente de recibido los recursos, utilizando el valor de la cuota de**

cierre del segundo día hábil posterior al de su recepción”.

VIII. Reemplázase en la letra h) el número 29 del Capítulo XXIX. TRASPASO DE REZAGOS ENTRE AFP, de la Letra A., del Título III sobre Administración de Cuentas Personales, del Libro I, la expresión “de los 3” por “de los 4”.

IX. Introdúcese las siguientes modificaciones al Capítulo XXXIV. ACTUALIZACIÓN EN LA NUEVA ADMINISTRADORA, de la Letra A., del Título III sobre Administración de Cuentas Personales, del Libro I:

1. Reemplázase en el enunciado del número 1., la expresión “el tercero” por “el cuarto”.
2. Reemplázase en la letra a) del número 1., la expresión “es el de cierre del día hábil anteprecedente al de su recepción” por “es el de cierre del segundo día hábil siguiente al de su recepción”.
3. Reemplázase la primera oración del número 2., por la siguiente:

“Los rezagos traspasados deben acreditarse en las cuentas personales dentro del plazo establecido en el número 1 anterior, utilizando el valor de cuota de cierre del segundo día hábil siguiente al de su recepción.”

X. Reemplázase en el tercer párrafo del número 12 del Capítulo I. TRASPASOS POR INTERNET, de la Letra D. OPERACIONES A TRAVÉS DEL SITIO WEB, del Título III, del Libro V, la expresión “deberá materializarse entre el cuarto y décimo día hábil siguiente, ambos inclusive, contados desde la fecha en que el afiliado o trabajador confirme el traspaso electrónico” por “deberá materializarse el cuarto día hábil siguiente de la fecha en que el afiliado o trabajador confirme el traspaso electrónico”.

XI. Reemplázase el número 10 del Capítulo II. RETIRO DE FONDOS, de la Letra D. OPERACIONES A TRAVÉS DEL SITIO WEB, del Título III, del Libro V, por el siguiente:

“10. Si el pago del retiro se realiza con recursos de los Fondos de Pensiones, la Administradora deberá poner los recursos a disposición del afiliado, el cuarto o quinto día hábil siguiente al de la fecha de suscripción de la solicitud, a través de un depósito bancario o transferencia electrónica de fondos en la cuenta bancaria del afiliado, utilizando al efecto los diversos mecanismos que ofrece el sistema financiero, de acuerdo a la normativa vigente. El cargo en la cuenta personal deberá efectuarse considerando el valor de cierre de la cuota del

segundo día hábil siguiente a la fecha de suscripción de la solicitud.”.

XII. VIGENCIA

Las modificaciones introducidas por la presente Norma de Carácter General comenzarán a regir a contar de la fecha de su emisión, con las siguientes excepciones:

- a) Las instrucciones impartidas referidas a la anulación o retracción de solicitudes y al valor de la cuota a utilizar para el cargo en la cuenta personal por un retiro de fondos, las cuales se encuentran contenidas en los Capítulos III, IV, V y XI de la presente norma, regirán a contar del primer día del cuarto mes siguiente a su emisión.
- b) Las instrucciones impartidas referidas al Traspaso de Ahorro Previsional Voluntario, Traspaso de Ahorro Previsional Voluntario Colectivo, Traspaso de rezagos entre AFP y Traspaso de saldos entre AFP, las cuales se encuentran contenidas en los Capítulos VI, VII, VIII, IX y X de la presente norma, regirán a contar del primer día del sexto mes siguiente a su emisión.

OSVALDO MACÍAS MUÑOZ
Superintendente de Pensiones