

datos personales de los afiliados y beneficiarios, cuando corresponda.

- En el caso de empleadores, conocer el estado de los pagos de cotizaciones previsionales de sus trabajadores y de la cobranza prejudicial y judicial respectiva.
- Notificar afiliaciones, traspasos y cambio de Fondo de Pensiones a los empleadores a su dirección de correo electrónico, si ésta fuera conocida, reemplazando a la efectuada por correo, independientemente de la forma en que se suscribieron dichos documentos (formulario en papel o electrónico).
- Recepción de reclamos. Las AFP que implementen este servicio deberán revisar diariamente el correo electrónico que reciban, para establecer si algunos de los casos deben o no ser atendidos de acuerdo a la normativa que rige esta materia.
- En general, efectuar cualquiera otra operación referida a servicios que no involucren transferencia de recursos financieros.

## Sitio Web de la AFP

Las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) ponen a disposición de los clientes un sitio web, con el fin de extender su cobertura de atención de público y hacer más eficiente la entrega de servicios a los afiliados y empleadores.

### 1. ¿Cuáles son las características del sitio web?

Es un centro interactivo de recepción de solicitudes e instrucciones, además de consultas y respuestas entre los afiliados, empleadores, público en general y la AFP, sobre materias relacionadas con el Sistema Previsional.

Las AFP deberán asegurar que el diseño del sitio no produzca confusión a los afiliados respecto al Grupo Empresarial al que pertenece, debiendo mantener su imagen y autonomía.

Por otro lado, las AFP deberán adoptar las medidas necesarias tendientes a evitar el riesgo de ingreso de usuarios no autorizados a la información de sus bases de datos o sistemas de soporte de las operaciones que se realicen a través del sitio y asegurar que cualquier transacción o comunicación se efectúe en forma segura, íntegra y confidencial.

### 2. ¿Cuáles son los mecanismos de seguridad del sitio web?

**Clave Unica de Identificación**, de 4 dígitos en AFP Capital, para realizar operaciones que no involucren transferencia de fondos.

**Clave de Seguridad o una Firma Electrónica, simple o avanzada** para efectuar transacciones que impliquen movimientos de recursos financieros. De este modo se verifica, mediante mecanismos de seguridad adicionales, la identidad de los usuarios.

### 3. ¿Cómo se obtiene la clave de seguridad?

Los trabajadores deben acercarse a las oficinas de la AFP donde se encuentran incorporados o a través de las funciones que ofrece el respectivo sitio web.

La obtención de la clave no significa costo alguno para el trabajador y la entrega se hará personalmente al solicitante, previa confirmación de su identidad.

El usuario, una vez recibida la clave, tiene un plazo de 120 días desde su recepción para activarla y es obligatorio que firme un contrato, en forma personal, como medida de seguridad.



#### 4. ¿Qué garantías debe entregar el sitio web de la AFP?

- Acceso y disponibilidad permanente del servicio.
- Ambiente seguro para realizar transacciones.
- Páginas web y formularios electrónicos organizados de una manera lógica, de aplicación y comprensión expedita por el usuario.
- Garantía de que todos los requerimientos, solicitudes y operaciones realizadas durante el día, sean cursadas dentro de los plazos que para tales operaciones se establecen en la normativa vigente.
- Disponer de respaldos por un período de 5 años a lo menos, que permitan establecer fehacientemente el hecho de haberse efectuado determinadas transacciones u operaciones.
- Proporcionar información acerca del estado de los requerimientos formulados por los usuarios, que le permitan conocer en forma sostenida si estos han sido recibidos o se encuentran pendientes.
- Transmitir la información encriptada para resguardar su confidencialidad.
- Llevar un registro de las operaciones realizadas.
- Garantizar funcionamiento compatible con la normativa que regula la operación de los Fondos de Pensiones.

#### 5. ¿Qué operaciones se pueden realizar a través del sitio web?

- Requerir el traspaso de sus cuentas personales de una AFP a otra.
- Suscribir el formulario Cambio de Fondo de Pensiones.
- Suscribir el formulario Opción de Fondo de Pensiones para el Excedente.
- Suscribir el formulario Selección de Alternativas de Ahorro Previsional Voluntario.
- Suscribir el formulario Adhesión o Traspaso de Ahorro Previsional Voluntario Colectivo en caso que la AFP ofrezca

este servicio y sus correspondientes suspensiones o reanudaciones.

- Suscribir el formulario de Cambio del Régimen Tributario de Cotizaciones Voluntarias y Ahorro Previsional Voluntario Colectivo.
- Emitir y entregar la cartola cuatrimestral resumida y detallada, de acuerdo con lo señalado en la normativa vigente. La entrega de la cartola a través del sitio reemplazará su envío por correo, previa solicitud del afiliado.
- Solicitar y obtener certificados de afiliación, movimientos y saldos de las cuentas personales. En caso del certificado de afiliación, deberá indicar la fecha de afiliación al Sistema y a la AFP.
- Recepcionar los reclamos que planteen los afiliados a través del sitio y resolverlos de acuerdo con los procedimientos y plazos establecidos en la normativa vigente que regula esta materia. No obstante, las AFP podrán establecer otros procedimientos distintos de los definidos en la normativa vigente, previa aprobación de la Superintendencia, para abordar estos casos.
- Solicitar la clave de seguridad.

#### 6. Servicios adicionales para afiliados y empleadores

- Efectuar retiros de ahorro voluntario.
- Efectuar retiros de cotizaciones voluntarias.
- Efectuar retiros de depósitos convenidos, en el caso de trabajadores pertenecientes al ex INP.
- Consultar información sobre el valor cuota en los distintos fondos.
- Solicitar retiros de ahorro de indemnización.
- Solicitar devolución de pagos en exceso.
- Solicitar y obtener certificados de afiliación, movimientos y saldos de las cuentas personales.
- Obtener Comprobantes de Pagos de Pensión y Certificado de Calidad de Pensionado.
- Entregar, corregir y obtener información referida a los