



Ley que permite retiro de hasta el 10% de los fondos de pensiones:

### **Comisión supervisa sistema financiero e instruye a la banca reforzar canales de atención a clientes**

- *CMF pidió a la industria bancaria adoptar las medidas necesarias para la oportuna atención e información de la ciudadana, enfatizando el uso de canales remotos y la prevención de fraudes.*
- *En paralelo, la Comisión reforzó la supervisión sobre las bolsas de comercio, corredoras de bolsa y administradoras generales de fondos una vez que se inicie el proceso de entrega de fondos.*

**24 de julio de 2020.-** La Comisión para el Mercado Financiero (CMF), responsable de la supervisión de los mercados de valores, seguros y bancos e instituciones financieras, ha puesto en marcha un plan reforzado de fiscalización a objeto de monitorear el proceso de retiro de hasta un 10% de los fondos previsionales por parte de los afiliados.

Es de interés de la Comisión, en el ámbito de su competencia, contribuir a que la entrega de fondos ocurra de manera fluida y sin inconvenientes a quienes opten por retirar sus fondos.

Cabe recordar que el retiro de fondos se podrá ejercer en el plazo de un año desde la publicación de la reforma constitucional en el Diario Oficial.

La Ley establece que el pago para los afiliados que soliciten retiros podrá realizarse mediante un traspaso de fondos a la cuenta de ahorro voluntario de las AFP; mediante el pago nominativo al afiliado; o mediante una cuenta bancaria o de instituciones financieras autorizadas para ello.

La CMF invita a los afiliados a preferir los canales remotos, para evitar los riesgos de contagio dado la situación de salud vigente en el país.

La Comisión requirió a los bancos y sociedades de apoyo al giro; administradoras de fondos; intermediarios de valores y entidades de infraestructura del mercado financiero, adoptar las medidas necesarias

para garantizar, por un lado, la continuidad operacional y, por otro, la adecuada atención de sus clientes.

## **Bancos**

La Comisión instruyó a las instituciones tomar las siguientes medidas de reforzamiento de los canales de atención:

- **Información y prevención de fraudes.**

Las entidades fiscalizadas deberán contemplar medidas especiales de comunicación, a través de todos sus canales de atención y de los medios de comunicación adicionales que resulten más adecuados, a objeto de entregar información clara y oportuna sobre la forma en que se materializará las transferencias de fondos a los distintos medios disponibles.

Asimismo, se deberán reforzar las medidas en materia de prevención de fraudes, especialmente para aquellos usuarios que estén menos familiarizados con los canales electrónicos de la banca.

- **Funcionamiento de oficinas de atención al público**

Cada entidad deberá preparar adecuadamente la red de oficinas de atención de público en todo el país, para que el retiro de los recursos se haga en forma segura y expedita, cumpliendo los resguardos sanitarios producto de la actual pandemia.

- **Canales de atención remotos**

Las entidades también deberán adoptar medidas para informar a sus clientes sobre la existencia y funcionamiento de los canales remotos para la realización de los trámites y transacciones, entregando las facilidades para que se puedan efectuar el máximo de operaciones y servicios en forma no presencial.

## **Mercado de Valores**

La Comisión para el Mercado Financiero permanecerá monitoreando el correcto funcionamiento del mercado de capitales en su conjunto y adoptará las medidas necesarias en el ámbito de su competencia para velar por el correcto funcionamiento y estabilidad de éste; en particular lo que corresponde a la operación y gestión de riesgos de las bolsas de

comercio y las entidades de infraestructura financiera, las corredoras de bolsa y las administradoras generales de fondos.

Para lo anterior la CMF está trabajando en estrecha cooperación con el Banco Central y la Superintendencia de Pensiones.

---

**Área de Comunicación, Educación e Imagen - Comisión para el Mercado Financiero (CMF)**

Contacto: [prensa@cmfchile.cl](mailto:prensa@cmfchile.cl) | [sala de prensa @cmfchile](https://www.facebook.com/sala.de.prensa.cmfchile)