

Santiago, 22 de abril de 2026

Señor
Joaquín Cortez Huerta
Superintendente
Superintendencia de Pensiones
Presente

F-59-2026

Ref.: Informa sobre incidencias en el cálculo de Excedente de Libre Disposición derivadas del cambio de sistema Core.

De nuestra consideración:

Por medio de la presente, y en un ánimo de total transparencia y colaboración institucional, AFP Provida S.A. expone a esa Superintendencia los antecedentes y efectos de un error operacional asociado al reciente cambio de nuestro sistema Core, que impactó el cálculo del Excedente de Libre Disposición (ELD) de un grupo acotado de 52 afiliados, y somete a su consideración la propuesta de tratamiento regulatorio y operativo que aseguraría el pleno apego a la normativa previsional vigente, sin perjuicio de la protección del interés de los afiliados afectados.

I. Exposición Antecedentes

Como fue informado oportunamente a esa Superintendencia, durante agosto de 2025 AFP Provida culminó la última etapa de un programa de más de dos años y medio para la migración de su Core operacional a la plataforma AFP.NET, proceso de alta complejidad técnica que implicó la homologación de parámetros, la migración de aproximadamente 230 tablas de datos y más de 700 consultas de control, con pruebas y simulacros previos y un plan de contingencia formalizado ante la autoridad. Este proyecto, decidido por el Directorio en 2023 ante la obsolescencia de la plataforma histórica y las nuevas exigencias normativas asociadas a la Reforma Previsional, fue implementado en un período críticamente exigente desde la perspectiva operativa, siendo comunicado a la SP en cartas y oficios que constan en el expediente. Pese a las medidas de

mitigación, el volumen y sensibilidad de los procesos involucrados produjo incidencias acotadas en ciertos flujos de datos y cálculos, particularmente en cambios de modalidad de pensión asociados a rentas vitalicias y retiros de excedente, lo que la Administradora ha reconocido y corregido de manera diligente, informando además planes de compensación cuando ha correspondido.

En este contexto, y específicamente respecto del ELD, el análisis interno posterior a la migración identificó un subconjunto de casos de cambios de modalidad de pensión en que el cálculo del ELD no consideró el requisito mínimo determinado en el trámite original, aplicándose indebidamente un requisito genérico o mínimo, con el consiguiente efecto en el monto de ELD y en la pensión calculada. El levantamiento de información consolidado muestra que, dentro del conjunto de cambios de modalidad desde el Cambio de Core Tecnológico a la fecha es de 2.655 casos, donde: a) 39 casos los afiliados se cambiaron a Renta Vitalicia resultaron con ELD pagado por efecto de la omisión descrita, lo que supone un pago de excedente superior al permitido por la normativa aplicable; b) 10 casos los afiliados se cambiaron a Renta Vitalicia, la prima ya se encuentra transferida a la Compañía de Seguro (CSV) pero aún no se ha pagado a los afiliados; y, c) 3 casos los afiliados se cambiaron a Renta Vitalicia, la prima aún no se encuentra transferida a la CSV, lo que naturalmente redundada en que el ELD tampoco ha sido pagado aún a estos afiliados.

II. Explicación del error

El error se originó en una omisión de datos al migrar el antecedente determinante del requisito de pensión mínima utilizado en el cálculo del ELD del trámite original, de manera que, al ejecutarse un cambio de modalidad de pensión con posterioridad al cambio de Core, el sistema aplicó el requisito mínimo genérico en vez del requisito específico calculado en el expediente original del afiliado. Esta diferencia, que tan pronto como detectada fue corregida, provocó que el sistema determinara un excedente máximo susceptible de retiro mayor al legalmente procedente y, correlativamente, una pensión menor a la que habría correspondido si se hubiesen considerado los parámetros correctos del trámite original.

Conforme al Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, el ELD es el saldo que permanece en la cuenta individual del afiliado luego de hacer efectiva su pensión, siempre que la pensión cumpla con los requisitos legales, y esos

requisitos deben verificarse al momento de efectuarse cada retiro, siendo deber de la Administradora asegurarse del cumplimiento de la ley cada vez que un pensionado requiere un pago de ELD. Dichos requisitos contemplan, entre otros, que la pensión sea al menos igual al 70% del promedio actualizado de remuneraciones y rentas de los últimos 120 meses y, en el caso general, igual o superior a 12 UF, parámetros que el Compendio remite expresamente a los artículos 62 y 65 del D.L. N° 3.500. Asimismo, cuando el afiliado cambia de modalidad a renta vitalicia, para mantener el derecho a retirar excedente la pensión contratada debe observar el umbral exigido por la ley para esa modalidad, circunstancia que refuerza el deber de control de la Administradora sobre la consistencia de los requisitos al momento de la aceptación y del pago.

Bajo ese marco, la omisión de datos de referencia del trámite original en el proceso de migración derivó en un cálculo del ELD que no se alineó con la verificación de requisitos exigida por el Compendio, con el resultado de que 39 afiliados ya recibieron pagos de ELD por montos superiores a los legalmente procedentes, al no haberse aplicado el requisito de pensión mínima que correspondía a sus antecedentes específicos. AFP Provida ha profundizado su revisión y reforzado los controles de consistencia de datos en cambios de modalidad, a fin de asegurar que, cada vez que se solicite un pago de ELD, se constate de manera fehaciente el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios vigentes.

III. Propuesta para los afiliados que ya recibieron el ELD

En los 39 casos identificados, los afiliados ya recibieron pagos de ELD que excedieron el monto jurídicamente procedente y las primas de renta vitalicia fueron transferidas a las respectivas Compañías de Seguros, configurándose un estado de hecho en que se materializó un retiro superior al debido conforme a los umbrales del D.L. N° 3.500 y del Compendio. El pago en exceso para estos 39 afiliados en su conjunto, es decir, de manera agregada, como consecuencia de los eventos descritos es de UF 38.814.

Para estos afiliados, AFP Provida estima que no existiría inconveniente en que, en lo sucesivo, las pensiones se considere el ELD ya retirado y percibido. Esta aproximación es coherente con el principio normativo según el cual la verificación de requisitos para ELD se realiza al momento de cada retiro y con la regla de que los recursos retirados como ELD no forman parte de la prima ni del cálculo de la pensión, por lo que, verificado el sobrepago, corresponde ajustar

la pensión a su nivel correcto, sin pretender rehacer la base de cálculo con recursos ya pagados al afiliado.

Conforme a lo expuesto, solicitamos respetuosamente a esa Superintendencia se sirva: i) tener por informada la situación descrita y las medidas de control y remediación implementadas; y ii) confirmar la procedencia de que, en los 39 casos identificados, la pensión que dichos afiliados están percibiendo por parte de las CSV se mantenga, atendido que el excedente ya fue pagado a título de ELD. Apreciáramos, asimismo, recibir cualquier instrucción adicional que esa Superintendencia estime pertinente respecto de comunicaciones a afiliados, eventuales reportes complementarios, y/o medidas de control específicas que deban incorporarse en los procedimientos de cambio de modalidad y pago de ELD.

IV. Propuesta para los afiliados que aún no reciben el ELD

Sin perjuicio de los 39 casos ya referidos en el apartado precedente, en que el ELD fue efectivamente pagado por un monto superior al legalmente procedente, AFP Provida ha identificado un segundo grupo compuesto por 13 afiliados que se encuentran en una situación fáctica y jurídicamente diferenciable. Se trata de personas que también efectuaron un cambio de modalidad de pensión hacia renta vitalicia y formularon la correspondiente "Solicitud de Cálculo de Excedente de Libre Disposición" en los términos del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, pero cuyo ELD, a la fecha de la presente comunicación, no ha sido pagado y se encuentra pendiente de materialización. Dentro de este subgrupo, en 10 casos la prima de renta vitalicia ya fue transferida a la respectiva Compañía de Seguros, permaneciendo únicamente el pago de ELD sin ejecutar, mientras que en los 3 casos restantes se encuentran pendientes tanto el traspaso de la prima como el pago del ELD.

La distinción entre ambos universos resulta sustantiva desde la perspectiva regulatoria. A diferencia de los 39 afiliados que ya recibieron el pago de ELD, en estos 13 casos la Administradora aún tiene la posibilidad de no materializar el pago de excedente determinado sobre la base de parámetros incorrectos, evitando así que se configure un sobrepago y las consecuencias que de ello se derivan. En efecto, el Compendio de Normas del Sistema de Pensiones establece expresamente que "cada vez que el afiliado pensionado requiera un pago de excedente, la Administradora debe asegurarse que mantenga el cumplimiento de los requisitos que establece la Ley", y que los requisitos para retirar

excedentes deberán cumplirse al momento de efectuarse el retiro, conforme al inciso quinto del artículo 65 del D.L. N° 3.500 para retiros programados y al inciso sexto del artículo 62 del mismo cuerpo legal cuando se hubiere contratado una renta vitalicia inmediata o diferida. En consecuencia, habiéndose detectado que el cálculo de ELD de estos 13 afiliados fue realizado con un requisito de pensión mínima erróneo —derivado de la omisión de datos del trámite original durante la migración del sistema Core—, la Administradora se encuentra en el deber de abstenerse de ejecutar dicho pago hasta que se subsane la inconsistencia y se verifique el correcto cumplimiento de los requisitos legales.

En estos 13 casos, la procedencia de la corrección encuentra sustento directo en la letra d) del número 5 del Oficio N° 21.171/2009 de esa Superintendencia, toda vez que las selecciones o cambios de modalidad de pensión de estos afiliados fueron realizadas sobre la base de un Certificado Electrónico de Saldo que contenía un error en el requisito de pensión mínima para ELD —error imputable exclusivamente a la omisión de datos del trámite original durante la migración del sistema Core de la Administradora—. Conforme al criterio normativo fijado por esa Superintendencia en el citado instrumento, el error en la información del CES constituye causa habilitante para la anulación de la selección o cambio de modalidad de pensión y del propio Certificado Electrónico de Saldo, a fin de que el trámite se reinicie íntegramente con información correcta y completa.

En mérito de lo expuesto, y en el ejercicio diligente del deber de verificación que la normativa impone a la Administradora previo a cada pago de ELD, AFP Provida propone a esa Superintendencia que estos 13 afiliados emitan obligatoriamente una nueva "Solicitud de Cálculo de Excedente de Libre Disposición", de forma tal que el procedimiento se reinicie íntegramente con los parámetros correctos del trámite original debidamente reconstituidos. Esta medida permitirá que tanto el monto del ELD como la renta vitalicia contratada sean recalculados y determinados de manera exacta, utilizando el requisito de pensión mínima que efectivamente corresponde a los antecedentes específicos de cada afiliado, en pleno cumplimiento de los artículos 62 y 65 del D.L. N° 3.500, del procedimiento establecido en el Capítulo I de la Letra G del Libro III del Compendio, y de las demás disposiciones normativas aplicables. De esta forma, se garantiza que el pago de ELD, al materializarse, se ajuste estrictamente a los montos legalmente procedentes y que la pensión de renta vitalicia refleje fielmente los umbrales exigidos por la ley

Finalmente, ponemos a disposición un equipo dedicado de operaciones, riesgos y tecnología que ha intervenido en la identificación y cierre de brechas post migración.

Sin otro particular, y reiterando nuestro compromiso con el estricto cumplimiento regulatorio y la protección del interés de nuestros afiliados, se despide atentamente,

Santiago Donoso Húe
Gerente General
AFP ProVida S.A.