

## 27 Sitio Web de la Administradora

El principal objetivo de nuestro Sitio Web [www.afpmodelo.cl](http://www.afpmodelo.cl), es extender la cobertura de atención de público y hacer más cómoda y eficiente la entrega de servicios a nuestros afiliados y empleadores.

### Características

- Los servicios a través del sitio Web se encuentran disponibles las 24 horas del día y todos los días del año (sólo razones técnicas y muy justificadas o de fuerza mayor pueden afectar tal disponibilidad).
- Los usuarios deberán contar con Clave de Identificación (clave web) proporcionada por la AFP para el acceso a información de sus Cuentas Individuales y en forma fácil y expedita.
- Todas las consultas y transacciones que se realicen en el Sitio Web, cumplen con requisitos de seguridad, integridad y confidencialidad.

### Mecanismos de Seguridad

Para asegurar que la información requerida por nuestros afiliados sea segura y confidencial, se cuenta con dos claves:

- **La clave web**, con la cual puedes ingresar al sitio web de la AFP y acceder a la información de tu cuenta personal.
- **La clave de seguridad**, que te permitirá realizar transacciones de dinero, tales como: cambios de fondos, traspaso de AFP, etc.

Las Claves del afiliado son secretas e intransferibles, siendo necesario mantener la debida diligencia y cuidado en su utilización; y podrán ser cambiadas por el afiliado las veces que estime necesario, de acuerdo a los procedimientos establecidos para ello.

El afiliado debe mantener estricta reserva de sus claves y utilizar los servicios en forma estrictamente personal.

### Claves

Para que los afiliados puedan operar y consultar

sus cuentas previsionales se han establecidos dos mecanismos de acceso, dependiendo del tipo de consulta o transacción que desee realizar, ellas son:

### CLAVE DE IDENTIFICACIÓN (CLAVE WEB)

**Solicitud de entrega de Clave:** Para solicitar la clave web debes llamar a nuestro Contact Center al 600 828 7200 o ingresar a la opción "Contáctenos" del sitio web y la podrás obtener de inmediato.

Esta clave más tu RUT te permite ingresar al sitio [www.afpmodelo.cl](http://www.afpmodelo.cl) y consultar en línea lo siguiente:

- Solicitar Clave de Seguridad.
- Activar su Clave de Seguridad.
- Consultar los Saldos de sus Cuentas Personales.
- Obtener Certificados de:
  - Cotizaciones.
  - Afiliación.
  - Antecedentes Previsionales
  - Remuneraciones
  - Movimientos
  - Vacaciones progresivas
  - Tributarios
- Estados de Cuenta de Capitalización Individual.
- Modificación de domicilio particular, clave web y clave de seguridad.
- Suscripción de cartola vía email.
- Ingreso de Reclamos.

### CLAVE DE SEGURIDAD

**Solicitud y Entrega de Clave:** Para obtener la clave de seguridad debes concurrir a una Agencia de la AFP, o bien la puedes solicitar vía Internet en la página [www.afpmodelo.cl](http://www.afpmodelo.cl). La entrega de esta clave se realizará personalmente al solicitante en la sucursal elegida, domicilio particular o laboral o a través de un representante de la AFP, previa firma de un contrato denominado Contrato de Servicios Previsionales Remotos. Esta clave entregada inicialmente por la AFP deberá ser modificada por el Afiliado en el Sitio Web dentro del plazo de 90

días desde la fecha de su retiro.

La Clave de Seguridad, le permite realizar las siguientes operaciones:

- Suscribir el Formulario Cambio de Fondo de Pensiones.
- Suscribir el Formulario Selección de Alternativa de Ahorro Previsional ley N° 19.768 ( APV).
- Requerir el traspaso de sus cuentas personales de una AFP a otra.

Es importante señalar que cada vez que usted necesita utilizar estos servicios a través de Internet, le solicitará primero su RUT y Clave de Identificación. Para confirmar la operación deberá ingresar su clave de seguridad.

### **Contrato de Prestación de Servicios Remotos**

La Superintendencia de AFP regula la prestación de servicios previsionales por parte de las Administradoras a través de Internet y establece que los usuarios de los mismos deberán suscribir con la AFP un contrato para tal efecto.

### **OPERACIONES A TRAVÉS DEL SITIO WEB**

**Servicios Obligatorios:** La Administradora debe permitir a los afiliados y trabajadores realizar las siguientes operaciones a través del Sitio.

- Requerir el traspaso de las cuentas personales a otra AFP.
- Suscribir el Formulario Cambio de Fondo de Pensiones.
- Solicitar y obtener certificados de afiliación, movimientos y saldos de las cuentas personales.
- Recepción de reclamos.
- Solicitar la clave de seguridad.
- Suscribir el formulario Selección de Alternativas de Ahorro Previsional Voluntario Ley N°19.768 y su correspondiente revocación.
- Suscribir el formulario Adhesión o Traspaso de Ahorro Previsional Voluntario Colectivo y su correspondiente revocación.
- 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 trabajador.

- Suscribir el formulario Cambio de Régimen Tributario de Cotizaciones Voluntarias.
- Suscribir el formulario opción de Fondo de Pensiones para el Excedente.

**Servicios Opcionales:** La Administradora podrá poner a disposición de los afiliados y empleadores, a través del sitio, los siguientes servicios:

- Efectuar retiros de ahorro voluntario, cotizaciones voluntarias y de indemnización.
- Efectuar retiros de depósitos convenidos en el caso de trabajadores pertenecientes al IPS (ex INP).
- Entregar, corregir y obtener información referida de los datos personales de los afiliados y beneficiarios cuando corresponda.
- Iniciar trámites de pensión. Se exceptúa la suscripción del formulario de Selección de Modalidad de Pensión, que deberá efectuarse personalmente en una Agencia.
- Suscribir formulario Solicitud de Incorporación para trabajadores que inicien labores por primera vez.
- En el caso de Empleadores, conocer el estado de pagos de cotizaciones previsionales de sus trabajadores y de la cobranza prejudicial y judicial a su respecto.
- Notificar afiliaciones y traspasos 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).

Servicio a clientes 600 828 7200 y desde celular (2) 2828 7200 / [www.afpmodelo.cl](http://www.afpmodelo.cl)