

CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS PREVISIONALES REMOTOS DE AFILIADOS

En Santiago, el usuario de la plataforma, en adelante el "Afiliado", por una parte, y por la otra A.F.P. Modelo S.A., con domicilio en Avda. Del Valle Sur N° 614, oficina 101, comuna de Huechuraba, ciudad Santiago, en adelante la "AFP", acuerdan el siguiente contrato para la prestación y utilización de servicios previsionales por medio de cualquier sistema de transmisión remota, que se registrará por las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas vigentes y las que posteriormente se dicten sobre la materia, las que se entenderán incorporadas a las condiciones que a continuación se convienen, que las partes aceptan y se obligan a cumplir cabalmente:

1. CONDICIONES GENERALES

- a) Este contrato tiene por objeto regular la relación entre el Afiliado y la AFP en la que se encuentre incorporado o se incorpore en el futuro, sea que la AFP exista o se cree en el futuro, derivada del acceso y uso de cualquier medio o sistema automatizado y remoto que la referida AFP, directamente o a través de terceros, ponga a disposición del Afiliado en la actualidad o en el futuro, especialmente Internet. En caso que el Afiliado traspase sus cuentas personales a otra AFP una o más veces, el respectivo contrato registrará con cada AFP sólo por el período en que se encuentre afiliado a cada una de ellas. Las partes dejan constancia que este contrato, así como las obligaciones y responsabilidades que se asumen en él, serán aplicables, exigibles y registrarán respecto de cualquier Administradora de Fondos de Pensiones en que se encuentre incorporado el Afiliado, independientemente de la entidad que lo suscribió.
 - b) Para acceder a los servicios y realizar operaciones que no involucren transferencia de Fondos, tales como consultas y peticiones de certificados, el Afiliado debe disponer de una Clave Única de Identificación, en adelante la "Clave de Identificación". Adicionalmente y/o alternativamente, cuando el Afiliado requiera efectuar transacciones que impliquen movimientos de recursos financieros, debe disponer de una Clave de Seguridad o una Firma Electrónica, simple o avanzada.
 - c) El Afiliado reconoce y acepta que las Claves de Acceso y/o cualquier Firma Electrónica que registre en los sistemas de las AFP son personales, secretas e intransferibles, siendo de su exclusiva responsabilidad 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. Asimismo, el Afiliado asume en términos legales y patrimoniales las consecuencias de la divulgación de su Clave de Identificación, de su Clave de Seguridad y/o Firma Electrónica, simple o avanzada, a terceros y la utilización de éstas, liberando a la AFP de toda responsabilidad que de ello derive. El Afiliado se obliga a no divulgar y mantener estricta reserva de sus claves de acceso, y a utilizar estos servicios en forma estrictamente personal, haciéndose responsable de cualquier uso que un tercero haga de ellos. Por lo anterior, el Afiliado renuncia al derecho de impugnar, repudiar o negar una instrucción recibida por la AFP a través de los mecanismos antes indicados.
 - d) En caso de extravío, robo, hurto, mal uso o cualquiera otra circunstancia que afecte a las claves personales de acceso señaladas en la letra b) anterior, el Afiliado deberá dar aviso de estos hechos a la AFP a la que se encuentra afiliado, a través de Internet, servicio de soporte telefónico a los afiliados, Contact-Center o por escrito en alguna de sus sucursales, quedando liberado de responsabilidad el Afiliado, en forma inmediata, cuando el aviso sea recibido por Internet y, sólo una vez transcurridas 24 horas contadas desde el momento en que la AFP reciba el aviso, cuando el aviso ha sido efectuado por otro medio. Durante este período, el Afiliado será responsable por los perjuicios que se deriven de estos hechos, sea que se hayan debido o no a su culpa o negligencia. El Afiliado será responsable en todo tiempo en caso de mediar dolo de su parte. En el evento que el Afiliado dé dicho aviso verbalmente o a través del Contact-Center, deberá ratificarlo por escrito, en un formulario que se le proporcionará en las oficinas de la AFP a la que se encuentra incorporado, para que tenga validez. En caso que no efectúe dicha ratificación dentro de las 48 horas siguientes, se tendrá por no presentado el señalado aviso.
 - e) Cualquiera instrucción recibida por la AFP utilizando los sistemas y procedimientos referidos en este contrato, se entenderá que ha emanado válida, legítima y auténticamente del Afiliado, sin que la AFP deba realizar o tomar algún resguardo o control adicional, excepto en el caso de la ratificación exigida en la letra d) precedente.
 - f) Sin perjuicio de su deber de reserva respecto de la información previsional del Afiliado, la AFP estará irrevocablemente facultada para grabar, captar y/o reproducir todas las comunicaciones correspondientes a las operaciones que se realicen a través del sistema telefónico, electrónico y otros que se contemplan en este contrato, las cuales constituirán un registro fidedigno de las instrucciones impartidas por el Afiliado.
 - g) Las grabaciones telefónicas, documentos, log's y, en general, los registros y archivos computacionales, electrónicos, telemáticos e informáticos de los sistemas antes indicados constituirán plena prueba de las operaciones y transacciones efectuadas o instruidas por el Afiliado a través de los procedimientos a que se refiere este contrato.
 - h) La AFP podrá contratar los servicios de entidades externas, chilenas o extranjeras, para la emisión y administración de la autenticación de los Afiliados. Por otra parte, la AFP adoptará las medidas necesarias para garantizar la seguridad, reserva, integridad y confidencialidad de las operaciones que se realicen a través del Sitio Web.
 - i) La AFP podrá suprimir, limitar, modificar o suspender temporal o definitivamente algunos de los servicios que otorgue en conformidad a este contrato, ya sea por razones de fuerza mayor, tecnológicas, de servicio, u otras, lo que en la medida de lo posible, será informado al Afiliado. La AFP estará liberada de toda responsabilidad por daños o perjuicios, tanto respecto de Afiliados como de terceros, proveniente de fuerza mayor, caso fortuito o medidas tecnológicas. Del mismo modo, la AFP podrá incluir en el futuro otros servicios, los cuales de ser utilizados por el Afiliado, quedarán regidos por el presente instrumento y por las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables.
- El sólo hecho de acceder a los servicios a través de medios remotos es señal expresa de aceptación de los mismos.
- j) La AFP adoptará 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 Web y que cualquier transacción o comunicación se efectuará en forma segura, íntegra y confidencial, excepto en situaciones de caso fortuito o fuerza mayor, o cualquier caso que escape del razonable cuidado de la AFP. No obstante lo antes señalado, la AFP no será responsable frente a la intervención de terceros extraños que, fuera de su razonable control y, por lo tanto, sin su consentimiento ni autorización accedan a los sistemas de que trata este contrato, destruyéndolos, modificándolos o inutilizándolos, total o parcialmente. Asimismo, la AFP tampoco tendrá responsabilidad por la interceptación, interferencia o acceso malicioso que efectúen terceros ajenos a ella con el ánimo de apoderarse, usar o conocer indebidamente elementos contenidos en los señalados sistemas.

2. SERVICIOS, VÍAS Y CANALES DE ACCESO

La AFP prestará los servicios previsionales a través de los siguientes medios:

- a) Directamente en las Sucursales de la AFP.
 - b) Teléfonos Fijos o Móviles, a través del Contact-Center, teléfonos N° 6008287200, en el caso de A.F.P. Modelo S.A. o en el que corresponda a la nueva AFP en caso que se traspase en el futuro.
 - c) Terminales de autoconsulta, cajeros y dispensadores que la AFP ponga a disposición de los Afiliados.
 - d) A través de Internet, en el Sitio de A.F.P. Modelo S.A. www.afpmodelo.cl, o en el correspondiente a la AFP en que esté incorporado el Afiliado.
- Mediante este último medio, el Afiliado podrá requerir el traspaso de sus cuentas individuales de una AFP a otra; suscribir el formulario de Cambio de Fondo de Pensiones; suscribir el formulario Selección de Alternativas de Ahorro Previsional Voluntario Ley N° 19.768; solicitar y recibir la cartola cuatrimestral resumida y detallada, caso en el cual la entrega de la cartola a través del Sitio Web reemplazará su envío por correo; y otros, que se comunicarán a los Afiliados, tales como suscribir formularios; iniciar trámites de pensión y beneficios; efectuar retiros de ahorro voluntario, de cotizaciones voluntarias, de ahorro de indemnizaciones y de depósitos convenidos, en el caso de trabajadores pertenecientes al I.P.S.; solicitar devolución de pagos en exceso; solicitar y obtener certificados de afiliación; entregar, corregir y obtener información de datos personales y sus beneficiarios; conocer el estado de las operaciones efectuadas por este medio; efectuar reclamos; y en general cualquier otra operación referida a servicios que no involucren transferencia de recursos financieros.

3. FUNCIONAMIENTO DE LOS SISTEMAS

Los sistemas y servicios remotos automatizados funcionarán todos los días del año, las 24 horas del día, con excepción de las interrupciones que por razones técnicas o de casos fortuitos o fuerza mayor puedan afectarles, en cuyo caso la AFP estará liberada de toda responsabilidad por daños o perjuicios, tanto respecto del Afiliado como de terceros. La AFP se reserva el derecho de restringir o modificar su funcionamiento en un horario determinado y siempre y cuando las normas sobre la materia lo permitan, lo que será debidamente informado al Afiliado. Cualquier trámite que se hubiere efectuado en días inhábiles o festivos, se entenderá que fue realizado el día siguiente hábil.

4. MODIFICACIONES

La AFP podrá introducir modificaciones al presente contrato mediante su comunicación escrita al Afiliado o a través del Sitio Web, las que se entenderán aceptadas por éste por el uso que haga de los servicios prestados a través de medios remotos, sin necesidad que medie su firma; en caso que no sea utilizado, deberá manifestar su disconformidad por escrito a la AFP en la que está incorporado dentro del plazo de 30 días hábiles contados desde que se efectúe la comunicación. Toda comunicación por correo se entenderá realizada al tercer día siguiente a su despacho.

5. COMUNICACIONES

Todos los avisos y comunicaciones que conforme a este contrato la AFP deba enviar al Afiliado se efectuarán por escrito, ya sea por carta o incluyéndolo en el envío de la cartola cuatrimestral del Afiliado, por Internet o por E-mail, en su dirección de correo electrónico. En caso de modificar su domicilio o dirección de correo, el Afiliado deberá informarlo a la AFP de inmediato.

6. SOLUCION DE DIVERGENCIAS

Las eventuales divergencias o diferencias que puedan derivarse de la aplicación, interpretación o resolución de este contrato se resolverán por la Justicia Ordinaria, pudiendo solicitarse informes de peritos.

7. VIGENCIA

Este contrato será de duración indefinida. Los efectos y responsabilidades derivadas de los actos ejecutados durante la vigencia de este contrato se mantendrán en el tiempo, en lo que sea pertinente, aún después de su término. El Afiliado podrá ponerle término al contrato en cualquier momento, sin expresión de causa, mediante aviso por escrito dado personalmente a la AFP con a lo menos 10 días de anticipación.

La AFP podrá poner término a éste contrato en los siguientes casos:

- a) Cierre de todas las Cuentas del Afiliado en todas las AFPs;
- b) No uso de la Clave de Seguridad durante 12 meses consecutivos;
- c) Inhabilitación de la Clave de Seguridad entregada por la AFP cuando no se ha efectuado el cambio de la misma en el plazo señalado en el sobre;
- d) Por resolución de un dictamen conforme a la Circular N°650 de la Superintendencia de AFP o de una sentencia judicial;
- e) En caso de mal uso o uso indebido de los servicios por parte del Afiliado, debidamente comprobado por la AFP.

8. DOMICILIO

Para todos los efectos legales derivados del presente contrato las partes fijan su domicilio en la ciudad y comuna de Santiago y prorrogan la competencia para ante sus Tribunales de Justicia.

9. En este acto A.F.P. Modelo S.A. actúa por sí y en representación de las Administradoras de Fondos de Pensiones Hábitat, Provida, Cuprum, Capital y Planvital.



AFP Modelo
Servicio al Cliente