

Reclamos



CATEGORÍAS: #Sistema Previsional #trabajadores

Cualquier persona- natural o jurídica- **puede presentar un reclamo** ante una Administradora de Fondos de Pensiones. Debe entregarse un formulario de reclamo en la AFP que corresponda. También puede hacerlo en la Superintendencia de Pensiones de manera presencial, a través del call center o vía web www.spensiones.cl.



i Para mayor información visite spensiones.cl

Se define como reclamo al “planteamiento de cualquier anomalía, que afecte a algún afiliado a una administradora, o a aquellas personas que no siendo afiliados mantienen una cuenta personal o recursos en ella, presentado por escrito por el reclamante”.

El reclamo puede causar la suspensión de cualquier proceso que se encuentre en marcha o a punto de iniciarse, y que significa una modificación en la situación previsional del afiliado en la AFP, otra AFP o entidad, excepto para el pago preliminar de la pensión.

● ¿Quiénes pueden presentar un reclamo?

Un reclamo puede ser suscrito por cualquier persona natural o jurídica. Las personas naturales pueden reclamar en calidad de afectadas directas o de intermediarias. Las personas jurídicas sólo pueden hacerlo en calidad de intermediarias de un trabajador.

Los reclamantes que sean personas naturales deben identificarse, a lo menos, con un nombre de pila, apellido paterno, la cédula de identidad y el domicilio. Las perso-

nas jurídicas deben identificarse con su razón social y domicilio.

● Requisitos para presentar un reclamo en una AFP:

- Ser afiliado de una AFP.
- Ser desafiliado de una AFP (haberse traspasado al antiguo sistema).
- No ser afiliado al sistema y tener el rezago más antiguo en una AFP.
- Tener una cuenta personal en una AFP.

● ¿Qué materias pueden ser solucionadas a través de un reclamo?

Cualquier situación relacionada con falta, falla o error de información o antecedentes relativos a:

- Identificación del trabajador o de su empleador
- Afiliación
- Solicitud de incorporación
- Remuneración imponible
- Cotizaciones obligatorias

- Cotizaciones voluntarias
- Cotización de afiliado voluntario
- Ahorro Previsional Voluntario
- Ahorro Previsional Voluntario Colectivo
- Depósitos convenidos
- Depósitos de ahorro voluntario
- Aportes de indemnización
- Retiros de fondos
- Cuenta personal
- Libreta previsional
- Cartola
- Traspaso
- Cobranza
- Carpeta individual
- Rezagos
- Traspasos futuros de saldos
- Cambio de Fondo de Pensiones
- Distribución de Fondos de Pensiones
- Asignación etárea de Fondos de Pensiones
- Solicitud, tramitación y otorgamiento de beneficios
- Pago de beneficios
- Recálculo y reliquidación de pensiones
- Certificado de saldo
- Cálculo del ingreso base
- Aporte Adicional
- Excedentes de Libre Disposición
- Bonificaciones Fiscales
- Bono por hijo
- Traspaso de fondos desde la AFC

● ¿Qué situaciones no pueden solucionarse a través de un reclamo en la AFP?

Anomalías referentes a Calificación de Invalidez, desafiación y Bono de Reconocimiento, excepto en lo que corresponda a las materias indicadas en la pregunta anterior.

● ¿Cómo debe interponerse un reclamo?

El reclamo puede presentarse en cualquier agencia, agencia especializada o centro de servicios de la administradora, a través del sitio web de la AFP o en la Superintendencia de Pensiones.

Además, los afiliados al régimen de pensiones estable-

cido por el D.L. N° 3.500 o sus beneficiarios de pensión de sobrevivencia podrán efectuar la presentación de un reclamo en los Centros de Atención Previsional Integral (CAPRI), pertenecientes al Instituto de Previsión Social (IPS) y será esta entidad quien lo remitirá a la administradora que corresponda para su tramitación.

● Recepción o rechazo del reclamo

Al momento de la presentación del reclamo, la AFP deberá calificar si procede su tramitación. **En caso de aceptarlo**, entregará al reclamante un documento denominado Comprobante de Recepción de Reclamo.

En caso que la AFP decida rechazar un reclamo deberá proporcionar al recurrente un comprobante en que consten la o las causas específicas de su rechazo

● Etapas que tiene el proceso de solución de un reclamo

- **Presentación:** recepción y calificación por parte de la AFP si procede la tramitación del Reclamo.
- **Análisis de la presentación:** proceso de análisis de las materias reclamadas, búsqueda de antecedentes y procesos internos para solución del reclamo.
- **Dictaminación:** diagnóstico de las anomalías y definición de acciones de regularización que correspondan.
- **Solución:** cumplimiento y control de las acciones de regularización definidas en el dictamen, así como su comunicación al reclamante y a los trabajadores incluidos.

● Plazos con los que cuenta la AFP

Entrega de Comprobante de Recepción de Reclamo:

- En el acto de presentación si es personal.
- Dentro de 5 días hábiles desde la fecha de recepción del reclamo, cuando es interpuesto por correo postal, a través del sitio web de la AFP, o cuando se haya remitido por la Superintendencia o una CAPRI.

Emisión del Dictamen: 25 días hábiles contados desde el día hábil siguiente al de recepción del reclamo. Excepto aquellos relacionados con materias de falsificación, que disponen de 50 días hábiles desde el día siguiente a su presentación.

Acciones tendientes a dar solución al Reclamo: 25 días hábiles contados desde el día hábil siguiente al de la emisión o recepción del dictamen del reclamo.

Dentro del plazo de 7 días hábiles contados desde la fecha de la última acción de regularización, la AFP regularizadora debe emitir al reclamante una comunicación informando la solución alcanzada.

● Pérdida de Rentabilidad

Cuando exista responsabilidad de la Administradora en el no cumplimiento oportuno de sus obligaciones, así como de las instrucciones dadas por el afiliado en el ejercicio de sus derechos que signifique pérdida de rentabilidad para el afiliado, la AFP deberá efectuar la reparación correspondiente, previa acreditación del mismo, a través de una compensación en dinero, que se acredita a la cuenta individual afectada.

● Causales que podrían implicar una pérdida de rentabilidad:

- No efectuar el traspaso del afiliado a la AFP seleccionada por este dentro del plazo establecido en la normativa, a excepción de las situaciones que la norma faculta a la administradora para no realizarlo.
- No efectuar cambio de Tipo de Fondos o Distribución de Saldos según opción manifestada por el afiliado, o por asignación etérea en los plazos normados, a excepción de las causas establecidas que la norma faculta a la Administradora para no efectuarlo.
- No acreditar en las cuentas de los afiliados, las cotizaciones, depósitos y aportes recibidos dentro de los plazos definidos.
- Acreditar en rezagos cotizaciones, depósitos y aportes recibidos que tenían información correcta en planilla de pago para acreditarla en la cuenta del afiliado.

- No traspasar cotizaciones rezagadas a otras AFP en los plazos establecidos.
- No cobrar el bono de reconocimiento, cuando se cumpla la causal legal de liquidación, dentro del plazo y forma normados.
- Enterar el aporte adicional a la cuenta del afiliado, fuera del plazo normado.
- Cualquier hecho u omisión que, a juicio de la Superintendencia de Pensiones, constituya cumplimiento inoportuno de las obligaciones de la AFP o de las instrucciones impartidas por el afiliado, que sea imputable a esta o sus subcontratistas y que produzca pérdida efectiva de rentabilidad en alguna de las cuentas del afiliado.

Nota:

El afiliado deberá suscribir un reclamo escrito ante la administradora, especificando la acción u omisión que podría considerarse como incumplimiento de las obligaciones de la AFP o de las instrucciones entregadas por el afiliado, debiendo adjuntar copia de la documentación que respalde la petición. La falta de documentación de respaldo no será impedimento para su recepción por parte de la AFP, pero será un elemento importante para definir la responsabilidad de la administradora, en caso de que ella tampoco cuente con antecedentes.

● Plazos para este tipo de Reclamo

- El afiliado dispone de 5 años para reclamar, contado desde que tomó conocimiento del hecho u omisión que genera el reclamo.
- La AFP dispone de 25 días hábiles para emitir dictamen a partir del siguiente día hábil de la recepción del reclamo.

Si existe disconformidad del aliado, respecto de la solución dictaminada por la AFP, podrá reclamar ante la Superintendencia de Pensiones.