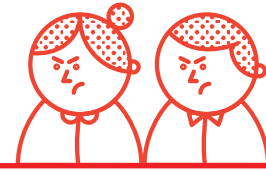


Reclamos



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».

Cualquier persona –natural o jurídica– puede presentar un reclamo ante una Administradora de Fondos de Pensiones.

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 solo 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 personas jurídicas deben identificarse con su razón social y domicilio.

¿Cuáles son los 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?

- Identificación del trabajador o de su empleador.
- [Afiliación al sistema de AFP](#)
- 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 etaria 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, desafiliación y [Bono de Reconocimiento](#), excepto en lo que corresponda a las materias indicadas en la pregunta anterior.

¿Cómo debe presentarse 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 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 ser aceptado, se entregará al reclamante un documento denominado Comprobante de Recepción de Reclamo.

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

¿Cómo es el proceso de gestión del reclamo?

El proceso de gestión de un reclamo es aquel que involucra todas las actividades tendientes a solucionar las anomalías identificadas en su presentación, así como las anexas. Las Administradoras serán libres de establecer el proceso de gestión de reclamos, considerando las actividades de control y la tecnología apropiada para ello.

¿Cuáles son las 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.

¿Cómo es el proceso de gestión del reclamo y son los plazos con los que cuentan las AFP para responder los reclamos?

Al momento de la presentación del reclamo, la AFP deberá calificar si procede su tramitación de acuerdo con lo establecido. En caso de proceder, deberá proporcionar al reclamante un documento denominado *Comprobante de Recepción de Reclamo*.

El citado *Comprobante de Recepción de Reclamo* deberá entregarse en el mismo acto de la presentación personal del reclamo o ser remitido a la dirección indicada por el reclamante, dentro del plazo de **cinco días hábiles desde la fecha de recepción** de la presentación en la Administradora.

Una vez aceptada la presentación de un reclamo, la AFP deberá formalizar su ingreso mediante su registro en el *Sistema de Gestión de Reclamos*.

En caso de que la AFP decida no recepcionar un reclamo, deberá proporcionar al recurrente un comprobante en que conste la o las causas específicas de su rechazo.

La AFP que reciba un reclamo enviado por la Superintendencia, deberá asumir el desarrollo del proceso de solución en su calidad de AFP regularizadora y dictaminar su solución.

La AFP regularizadora deberá realizar las actividades necesarias, tanto al interior de la propia AFP como externamente (requerimiento de antecedentes a otras entidades de previsión), tendientes a lograr la correcta solución de las anomalías expuestas por el reclamante, como de las materias anexas que hayan dado origen a un nuevo reclamo.

Las AFP consultadas sobre un reclamo deberán remitir a la AFP regularizadora la información con los antecedentes que les solicite y que dispongan de los trabajadores incluidos en la consulta, a más tardar el quinto día hábil de recibida la solicitud y a través del medio que previamente acordaron entre ellas.

La AFP consultada será responsable de las situaciones que se originen como consecuencia del envío de información incorrecta o incompleta, o bien de su omisión.

Una vez concluido el análisis de un reclamo, se debe generar un dictamen, por lo cual la AFP regularizadora deberá disponer de las acciones de regularización necesarias para corregir la o las anomalías o aclarar las situaciones supuestamente anómalas, mediante la emisión de un *Dictamen de Solución de Reclamo*, el que deberá ser suscrito por un representante de la AFP regularizadora.

La AFP regularizadora deberá emitir el Dictamen de Solución de Reclamo dentro del plazo de **25 días hábiles** contados desde el día hábil siguiente al de la recepción del reclamo en la Administradora.

Dentro del plazo de siete 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.

Situación específica de un reclamo: 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 etaria 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.

Plazos para este tipo de Reclamo

- El afiliado dispone de cinco 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 afiliado, respecto de la solución dictaminada por la AFP, podrá reclamar ante la Superintendencia de Pensiones.

