

## Reclamos

### ● ¿Qué es un reclamo?

A través de un Reclamo, un afiliado a una AFP puede plantear cualquier anomalía que se origine en algún servicio prestado por ella. Asimismo, también puede ser presentado por una persona que, sin ser afiliada, mantenga una cuenta personal en la AFP, como por ejemplo una cuenta de APV.

### ● ¿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.

### ● ¿Requisitos presentar un reclamo en una AFP?

Cuando la persona involucrada responde a alguno de los siguientes requisitos:

- Ser afiliados a AFP.
- Ser desafiliados de AFP (haberse traspasado al antiguo sistema).
- No ser afiliados al sistema y tener el primer rezago en AFP.
- Tener contratada una cuenta de APV en 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.
- 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.
- Cotización de afiliado voluntario.
- Carpeta individual.
- Rezagos.
- Traspasos futuros de saldos.
- Cambio de fondos de pensiones.
- Distribución de fondos de pensiones.
- Asignación de fondos de pensiones.
- Solicitud de tramitación y otorgamiento de beneficios.
- Pago de beneficios.
- Recálculo y reliquidación pensiones previsionales y diferenciada.
- Certificado de saldos.
- Cálculo ingreso base.



- Aporte adicional.
- Excedente de libre disposición.
- Bonificaciones fiscales.
- Bono por hijo.
- Traspaso de fondos desde AFC.
- Otros.

### ● **¿Qué situaciones no pueden ser solucionadas a través de un reclamo?**

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 interponerse un reclamo?**

Debe interponerse directamente en la AFP que corresponda, mediante la suscripción de un Formulario de Reclamo, a través del envío de una carta por correo o la entrega de una carta personal a la AFP, detallando el problema.

Todo Reclamo causará la suspensión inmediata de cualquier proceso que se encuentre en marcha o a punto de iniciarse y que signifique modificación en la situación que tenga el afiliado en la AFP, exceptuando el pago preliminar de la pensión.

Además, los afiliados al régimen de pensiones establecido por el D.L. 3500 o sus beneficios de pensión de sobrevivencia podrán efectuar la presentación de un reclamo en los Centros de Atención Previsional Integral (CAPRI), perteneciente al Instituto de Previsión Social (IPS) y será esta entidad quien lo remitirá a la Administradora que corresponda para su tramitación. Una vez obtenida la posesión efectiva y pagado el impuesto a la herencia (si corresponde), los herederos deberán dirigirse nuevamente a la AFP para realizar una solicitud de pago de herencia, la que deberá ser firmada por todos (salvo la existencia de un poder) y cuyo pago demora 10 días hábiles desde la entrega del último documento requerido.

### ● **¿Puede ser rechazado el reclamo?**

- Al momento de la presentación del reclamo, la AFP deberá calificar si procede su tramitación. En caso de proceder entregará al reclamante un documento denominado Comprobante de Recepción de Reclamo.
- En caso de rechazo, la AFP debe proporcionar un comprobante en el que consten la o las causales específicas de su rechazo.

### ● ¿Qué etapas tiene el proceso de solución?

**Presentación:** Corresponde a la recepción y calificación por parte de la AFP si procede la tramitación del reclamo.

**Análisis de la presentación:** Es el proceso de análisis de las materias reclamadas, búsqueda de antecedentes externos e internos y procesos para la solución del reclamo.

**Dictamen:** Es el diagnóstico de las anomalías definición de acciones de regularización que correspondan para corrección de las anomalías.

**Solución:** Es el cumplimiento y control de las acciones de regularización definidas en el dictamen, así como su comunicación al reclamante y a los trabajadores incluidos.

### ● ¿Cuáles son los plazos que tiene la AFP en este proceso?

- **Dictaminación:** 25 días hábiles desde la fecha de suscripción.
- **Acciones Regularizadoras:** 25 días hábiles desde la fecha de emisión del dictamen.
- **Aviso de solución:** 7 días hábiles desde la fecha de ejecución de la última acción Regularizadora.

