

Libro I, Título VIII Perjuicios causados a los Afiliados en su Cuenta de Capitalización Individual por hechos u omisiones imputables a la Administradora

Capítulo III. Procedimiento

1. Para determinar la existencia o no de pérdida de rentabilidad, y su respectiva compensación en los casos que corresponda, se establecen los siguientes mecanismos:

a) Que el afiliado suscriba un reclamo ante la Administradora, de acuerdo a los procedimientos establecidos en el Título VII del Libro I sobre Reclamos, explicitando en él la acción u omisión que en su concepto constituye un incumplimiento de las obligaciones de la AFP o de sus instrucciones, adjuntando a dicho reclamo copia de la documentación que sustente el incumplimiento invocado, como por ejemplo, la copia del afiliado del formulario denominado Cambio de Fondo de Pensiones, en caso de un cambio no materializado o materializado en forma incorrecta. Aquellos reclamos que esta Superintendencia remita a las Administradoras para su solución, deberán ser considerados como si el afiliado los hubiese realizado directamente en la AFP. En la solución de estos últimos la Administradora no deberá hacer referencia a este Organismo Contralor en las respectivas comunicaciones al reclamante o a los trabajadores.

b) Que la Administradora suscriba un autoreclamo, de acuerdo a los procedimientos establecidos en el Título VII del Libro I sobre Reclamos en aquellos casos en que producto de sus propias revisiones determine que se debe realizar una compensación en las cuentas individuales por pérdida de rentabilidad.

c) Que producto de revisiones o fiscalizaciones, esta Superintendencia detecte la existencia de perjuicios a las cuentas de capitalización individual de sus afiliados, comunicándoselo así a la AFP, la que deberá suscribir un autoreclamo, de acuerdo a los procedimientos establecidos en el Título VII del Libro I sobre Reclamos, para determinar el monto por pérdida de rentabilidad y su compensación en las cuentas individuales de capitalización.

2. La circunstancia de no contar el afiliado con copia de la documentación en que se funda el reclamo no será impedimento para su recepción, pero constituirá un elemento determinante al momento de resolverlo en caso de no aportarse ningún otro medio de prueba y no existir tampoco, copia de dicha documentación en la Administradora.

3. Las Administradoras deberán registrar este tipo de reclamo con un código especial que permita fácilmente su identificación y control. Además, deberán incluir en el respectivo folleto informativo la información relativa a este tipo de reclamo o bien complementarlo con otro documento.

4. Recibido el reclamo, la Administradora contará con un plazo de diez días hábiles para emitir su dictamen, disponiendo la compensación por pérdida de rentabilidad, si así fuera procedente, o su rechazo. En este último caso el dictamen debe ser fundado. En aquellos casos en que se requiera información de terceros o de otra Administradora, se otorgará un plazo adicional de cinco días hábiles para dictaminar la solución del reclamo, contado desde que se reciben los correspondientes antecedentes. Las Administradoras deberán responder los requerimientos antes aludidos dentro del plazo de tres días hábiles desde que se efectúe.

5. Una vez dictaminado el reclamo la Administradora deberá ejecutar la solución, en los casos que corresponda, dentro del plazo de 3 días hábiles contado desde la fecha de emisión del dictamen. Además, dentro del mismo plazo se deberá notificar al afiliado el dictamen de solución del reclamo, mediante carta certificada dirigida a su domicilio, sin perjuicio de poder notificársele de su emisión por comunicación efectuada a su correo electrónico, si así lo hubiese solicitado el interesado. En esta comunicación se deberá informar, de ser procedente, el monto en pesos de la compensación y la fecha en que se abonó en la respectiva cuenta de capitalización individual del afiliado.

6. En los casos en que la pérdida de rentabilidad se deba a un hecho u omisión imputable a una Administradora distinta de aquella en la que el afiliado mantiene sus cuentas de capitalización

individual, corresponderá a esta última efectuar la respectiva compensación, pudiendo luego requerir de la Administradora responsable el reembolso de lo pagado.