

Libro I, Título VII, Letra A Procedimientos para el Proceso de Gestión de Reclamos

Capítulo I. Introducción

La presente Letra A define procedimientos para resolver los reclamos relativos al Sistema de Pensiones establecido por el D.L. N° 3.500, de 1980, que planteen los afiliados a una Administradora de Fondos de Pensiones, o aquellas personas que no siendo afiliados mantienen una cuenta personal o recursos en ella o cualquier empleador o ex empleador de un trabajador afiliado, en adelante reclamantes.

Las normas establecidas en esta Letra A tienen por objetivo simplificar la solución de los reclamos relativos a la administración de las cuentas personales de los afiliados y trabajadores, así como aquéllos originados en la solicitud y entrega de los beneficios establecidos en la ley, asignando a la Administradora de Fondos de Pensiones la responsabilidad de entregar una oportuna solución a aquéllos, en el mejor interés de los afiliados y trabajadores.

El Gerente General de la Administradora es el responsable de asignar oportuna y adecuadamente los recursos necesarios para el cumplimiento de esta normativa, así como para la permanente capacitación, dirección y control del personal encargado de cumplirla.