

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

Capítulo II. Normas generales

1. Para efectos de la presente Letra A, 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, que sea presentado por escrito por el reclamante, concurriendo personalmente a cualquier agencia, agencia especializada o centro de servicios de la Administradora, por correo postal, a través del Sitio Web de la AFP o en la Superintendencia de Pensiones. El reclamo deberá contar con suficiente identificación del reclamante y se deberá referir a las materias que se señalan en el número 5 de este Capítulo. Además, los afiliados al régimen de pensiones establecido 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.

2. Se resolverán mediante los procedimientos de solución de reclamos todas aquellas materias que afecten la administración de las cuentas personales de los trabajadores y aquellas relativas a sus beneficios.

3. Se permitirá a la Administradora utilizar procedimientos operacionales de solución de reclamos distintos de los definidos en esta Letra A cuando los problemas planteados o detectados por aquella, puedan ser resueltos en forma inmediata o más oportuna con el soporte de los sistemas de información con los que cuenta. En este último caso la Administradora deberá contar con procedimientos que permitan dar seguimiento a las soluciones alcanzadas y entregar al afiliado o persona que presenta la anomalía un documento donde conste a lo menos: la identificación del reclamante, la solución ejecutada, la fecha de presentación del problema y la identificación del funcionario que efectuó la solución.

4. No se resolverán mediante los procedimientos de esta Letra A las anomalías referentes a calificación de invalidez, desafiliación y bono de reconocimiento, excepto en lo que corresponda a las materias de reclamo indicadas en el número 5 del presente Capítulo que pudieren estar en ellas incluidas, caso en el cual se aplicarán estas normas sólo en lo relativo a dichas materias, independientemente del tratamiento que corresponda a lo demás. Tampoco se resolverán mediante las normas de la presente Letra A las anomalías que planteen, en una calidad diferente a la de empleador o ex empleador de un trabajador legítimamente afiliado al Sistema de Pensiones, las personas o entidades jurídicas de cualquier naturaleza, cuando planteen situaciones de su propia incumbencia o responsabilidad.

5. Constituye objeto de reclamo cualquier irregularidad relacionada con las siguientes materias:

- 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 etérea 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
- Otros

6. Las Administradoras deben utilizar las materias precedentemente expuestas para enunciar o registrar el objeto del reclamo.

7. Se define como AFP regularizadora a aquella Administradora, que de acuerdo a los requisitos establecidos en los números 16 y 17 siguientes del presente Capítulo, deberá asumir el desarrollo del proceso de gestión de un reclamo.

8. Cualquier anomalía que se detecte en el proceso de solución de un reclamo, adicional a la materia objeto del reclamo, deberá formar parte de la solución del respectivo reclamo; si no fuera posible resolver la nueva materia simultáneamente con la reclamada dentro de los plazos establecidos, la AFP regularizadora deberá autosuscribir, a más tardar el mismo día de emisión del dictamen, un nuevo reclamo, que se denominará reclamo anexo, para dar solución a la o las materias que queden pendientes, dejando constancia de ello en dicho dictamen.

Todo reclamo anexo deberá resolverse ciñéndose a lo establecido en la presente Letra A.

Si en el proceso de solución de un reclamo se detecta que existen más trabajadores involucrados que los mencionados expresamente en el reclamo original, la AFP deberá resolver la situación de esos

nuevos trabajadores afectados en el mismo reclamo original o autosuscribiendo uno o más reclamos, según corresponda, que tendrán también el carácter de reclamos anexos y seguirán sus mismas reglas.

9. Las materias reclamadas deben considerarse en su más amplia acepción, coherentemente con la legislación y la normativa vigentes. Las Administradoras no pueden exigir del reclamante el planteamiento explícito de las materias precedentemente especificadas al momento de formular el reclamo, no pudiendo rechazar su interposición por esta causa.

10. Los trabajadores incluidos en un reclamo son aquellos que se identifiquen explícitamente en él y los que implícitamente sean afectados por las anomalías reclamadas.

11. Reclamante es quien suscribe el reclamo, pudiendo ser 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 empleadores o ex empleadores, sin perjuicio de lo señalado en el número 2 del Capítulo V de la presente Letra A sobre pagos equivocados.

12. El reclamante deberá identificarse con su cédula nacional de identidad o RUT, según se trate de persona natural o jurídica. A su vez, deberá indicar el medio a través del cual la Administradora se deberá comunicar con él para efectos de informar la solución de su reclamo.

13. Todo trabajador que sea mencionado en un reclamo deberá ser identificado con su nombre completo y su número de cédula nacional de identidad.

14. Si la identificación de un trabajador proporcionada en el reclamo fuere insuficiente para estudiar las anomalías, se dejará constancia de ello en el dictamen.

15. Los reclamos que esta Superintendencia remita a las Administradoras para su solución, deben tratarse para efectos de la aplicación de plazos como los recibidos directamente por la AFP a través de correo postal.

16. La AFP obligada a iniciar el proceso de solución de un reclamo será:

- a) La AFP a la que corresponda la legítima afiliación actual del trabajador.
- b) La AFP que registre un rezago del trabajador, si no existe registro de afiliación al Sistema de Pensiones o documentación que acredite la afiliación.
- c) La AFP que hubiere transferido la cuenta personal del trabajador en virtud de las disposiciones de la Ley N° 18.225 (desafiliación).
- d) La AFP que tenga la responsabilidad de administrar la cuenta personal en el caso de los trabajadores que no tienen la calidad de afiliados al Sistema de Pensiones, pero mantienen una cuenta personal vigente en ella.

17. En caso de no mediar la presentación de un reclamo y sin perjuicio de lo establecido en el número 3 del presente Capítulo, si alguna Administradora detecta anomalías que correspondan a las materias definidas en el número 5 del presente Capítulo, deberá suscribir en representación de los trabajadores afectados que se encuentren o no actualmente incorporados a ella, uno o más reclamos, asumiendo simultáneamente las funciones de reclamante y de AFP regularizadora, acción que debe realizar el mismo día en que las anomalías se detecten. Todo reclamo autosuscrito deberá ser ingresado al Sistema de Gestión de Reclamos.

18. La AFP que autosuscriba el reclamo y detecte que una o más anomalías deban ser solucionadas por otras Administradoras, deberá incluir entre las acciones de regularización del dictamen, una instrucción para que sean estas últimas las que solucionen el o los problemas transferidos.

19. En el caso en que el planteamiento de la o las anomalías se hiciera verbalmente por parte del reclamante en la agencia, agencia especializada o centro de servicios de la AFP, ésta deberá instruir de inmediato al recurrente para que deje por escrito su planteamiento, sin perjuicio de lo establecido en el número 3 del presente Capítulo.

20. La normativa que debe aplicarse respecto de la materia reclamada en la actividad de análisis de los reclamos será la vigente en la época en que se originaron las anomalías. A su vez, para la solución

de la materia reclamada deberá aplicarse la normativa vigente en la fecha de emisión del dictamen. Si hubiera alguna situación no contemplada en las normas, debe resolverse ajustándose a la letra y espíritu de la legislación, desarrollando procedimientos simples que no interfieran con esta circular, en especial lo referente al método y plazos de solución.