

COMUNICADO DE PRENSA

ICSA para cuatrimestre septiembre-diciembre de 2006 **Superintendencia da a conocer tercera medición de Indicador de Calidad de Servicio de las AFP**

Santiago, 27 de marzo de 2007.- La Superintendencia de AFP informó los resultados del ICSA, correspondiente a la medición del cuatrimestre septiembre - diciembre del año 2006.

Los resultados del ICSA permiten a los afiliados conocer el nivel de servicio que presenta su AFP con respecto a las otras Administradoras. Adicionalmente, tienen a su disposición los resultados de cada variable incluida en la medición. De esta forma, aquellos afiliados que tengan interés en algún servicio en particular podrán comparar la calidad exhibida por las distintas AFP en dicho servicio.

En esta oportunidad, AFP Cuprum obtuvo el primer lugar en el resultado general, con una medición de 8,59; seguida por AFP Bansander, con 8,10; y AFP Habitat con 7,79. En cuarta, quinta y sexta posiciones resultaron AFP Planvital, AFP Provida y AFP Santa María, respectivamente.

Si se compara esta medición con la anterior, efectuada en el cuatrimestre mayo – agosto 2006, las AFP Cuprum, Bansander y Habitat se mantienen como las Administradoras de mejor evaluación en el ICSA, aunque en esta oportunidad AFP Cuprum se ubica en primer lugar en el resultado general, posición que ocupaba AFP

Habitat en la medición anterior. Por su parte, AFP Bansander mantiene el segundo lugar en la evaluación general.

Por área de servicio, AFP Cuprum es la Administradora que obtiene la mejor evaluación en las áreas **Trámite de Pensiones** y **Relación con el Afiliado** con un 8,22 y 8,29, respectivamente, mientras que AFP Bansander resulta primera en el área **Gestión de Cuentas** con un 9,52, al igual que en el período anterior.

Respecto de las AFP con menor resultado, cabe mencionar que AFP Provida supera a AFP Santa María en la medición general, en comparación con el cuatrimestre anterior. Este cambio de posición es el resultado del mejor desempeño de AFP Provida en el área de Gestión de Cuentas.

Las mediciones cuatrimestrales del ICSA reflejan periódicamente el desempeño en calidad de servicio de cada una de las AFP con respecto a las otras Administradoras del sistema. De esta forma, la evolución del ICSA a través del tiempo indica la evolución de la posición relativa de cada AFP.

1) Resultado General

Resultado ICSA Septiembre – Diciembre 2006						
AFP	Bansander	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida	Santa María
Resultado General	8,10	8,59	7,79	7,12	6,98	6,67

2) Resultados por Área de Servicio

i) Trámite de Pensiones

En esta área, los afiliados pueden comparar el nivel de servicio que las AFP entregan al momento de la realización de trámites relacionados con la obtención de pensiones.

Resultado ICSA Septiembre – Diciembre 2006						
AFP	Bansander	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida	Santa María
Trámite de Pensiones	6,67	8,22	7,80	7,29	6,53	5,66

Dentro de esta área se incluye la variable “Número de solicitudes de pensión de vejez edad pendientes con más de 4 meses de tramitación”, que refleja el número solicitudes de pensión de vejez edad de los afiliados de una AFP que se encuentran pendientes después de transcurridos 4 meses. En este caso, AFP Bansander es la Administradora con un menor porcentaje de solicitudes de pensión de vejez edad pendientes con más de 4 meses de tramitación sobre el total de trámites de pensión pendientes (1%), mientras que el mayor porcentaje corresponde a AFP Planvital y AFP Santa María (9,2%).

Asimismo, se incluye la variable “Tiempo promedio en tramitar solicitudes de pensión”, que refleja el número de días transcurrido entre la fecha de solicitud de pensión por parte del afiliado en su AFP y la fecha de inicio formal del proceso de tramitación de la pensión por parte de la Administradora. En el caso de la pensión de vejez edad, AFP Habitat es la AFP que, en promedio, en el período de medición, demoró menos tiempo en realizar este trámite (25,4 días), mientras que AFP Provida es la AFP que tardó el mayor tiempo promedio (38,8 días).

ii) Relación con el Afiliado

El área Relación con el Afiliado busca reflejar la capacidad de respuesta de la AFP a las consultas y requerimientos recibidos y el desempeño de la AFP en la entrega de información relevante.

Resultado ICSA Septiembre – Diciembre 2006						
AFP	Bansander	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida	Santa María
Relación con el Afiliado	7,33	8,29	6,42	6,56	5,36	6,27

En esta área se incluye la variable “Nota promedio obtenida por el personal de ventas contratado en el examen de ingreso realizado”, que tiene por objeto evaluar el nivel de conocimiento del personal de ventas que contrata una AFP. Al respecto, la mejor nota promedio la obtiene el personal contratado por AFP Santa María (78,2 puntos), mientras que el menor resultado lo alcanza el personal contratado por AFP Planvital (70,1 puntos).

Se incluye también en esta área la variable “Número de afiliados con Cartolas Cuatrimestrales devueltas”, que tiene por objeto evaluar si los afiliados de la AFP son informados periódicamente por ésta, respecto de sus cuentas individuales. Al respecto, AFP Cuprum es la Administradora con el menor porcentaje de cartolas devueltas en el período de medición (3,6%), mientras que AFP Santa María muestra el mayor porcentaje de cartolas devueltas (14,8%).

iii) Gestión de Cuentas

Finalmente, el área Gestión de Cuentas permite conocer el nivel de servicio de una AFP en la gestión de cuentas de los afiliados y de los recursos administrados.

Resultado ICSA Septiembre – Diciembre 2006						
AFP	Bansander	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida	Santa María
Gestión de Cuentas	9,52	9,00	8,36	7,23	8,00	7,62

Esta área incluye la variable “Tiempo promedio en días de acreditación de las cuentas personales”, que busca evaluar la eficiencia de la AFP respecto de la acreditación de las cotizaciones en las cuentas personales de sus afiliados. En esta evaluación, el menor tiempo promedio de acreditación corresponde a las AFP Habitat y Cuprum (9,5 y 10 días, respectivamente) mientras que el mayor tiempo lo alcanzan AFP Planvital y AFP Provida (15,6 días y 15,2 días, respectivamente).

Asimismo, se incluye la variable “Tiempo promedio de la recuperación de las cotizaciones declaradas y no pagadas (DNP)”, que busca evaluar las gestiones que efectúa la AFP respecto de la cobranza de cotizaciones no pagadas por el empleador a sus trabajadores. Al respecto, la Administradora Planvital presenta en este período el menor tiempo promedio en recuperar las cotizaciones declaradas y no pagadas (1,9 meses), mientras que las AFP Cuprum y Bansander son las AFP que exhiben el mayor tiempo de recuperación de estas cotizaciones (2,4 meses).

Algunas consideraciones

Cabe destacar que, luego de tres mediciones del ICSA, se puede apreciar un efecto positivo en cuanto a ciertos indicadores de calidad de servicio. Efectivamente, al observar el promedio de varios indicadores, es posible deducir que las Administradoras han tomado medidas para mejorar su desempeño.

Por ejemplo, en el caso de la variable “Número de solicitudes de pensión de vejez edad pendientes con más de 4 meses de tramitación”, se observa una disminución a nivel de Sistema del número de trámites de pendientes, respecto de la medición anterior. Específicamente el porcentaje de solicitudes de pensión de vejez edad pendientes con más de 4 meses de tramitación sobre el total de trámites de pensión pendientes, disminuye a nivel de todas las AFP desde un 10,3% en la medición anterior a un 6,1% en esta medición. Cabe destacar, que en la medición pasada el mayor porcentaje por AFP era de un 21,2%, mientras que en esta oportunidad el mayor porcentaje alcanza a un 9,2%.

Respecto de la variable “Tiempo promedio en días de acreditación de las cuentas personales”, se observa en esta medición una disminución de un día en el tiempo promedio de acreditación a nivel de todas las AFP, respecto de la medición anterior. Específicamente, se observa una baja desde 13,5 días a 12,6 días, disminuyendo de esta forma el tiempo que tardan las AFP en acreditar las cotizaciones de los afiliados. Cabe señalar, que la Administradora que más demoraba en la medición anterior, tardaba 17,4 días en promedio, mientras que en esta oportunidad la AFP con mayor tiempo alcanza a 15,6 días en promedio.

En el caso de la variable “Nota promedio obtenida por el personal de ventas contratado en el examen de ingreso realizado”, se observa en esta oportunidad una mejora en las notas obtenidas por el personal contratado por las Administradoras respecto del cuatrimestre anterior. Al respecto, en promedio, el personal contratado por las AFP obtenía una puntuación de un 72,2 mientras que en esta oportunidad tal puntuación es de 75. La menor puntuación del personal contratado por una AFP en la medición anterior era de 67, mientras que en esta oportunidad es de 70.

Otra mejora relevante se aprecia en la variable “Existencia de certificación relativa a la calidad de los procesos de inversión”. En la medición pasada sólo una AFP contaba con una certificación de sus procesos de inversión, mientras que la medición correspondiente al cuatrimestre septiembre – diciembre dos AFP contaron con certificación en esta materia.

Para acceder al detalle de la segunda medición del ICSPA, visite www.safp.cl, ícono “Compare AFP”.

ANTECEDENTES

La medición de calidad de servicio de las Administradoras de Fondos de Pensiones es una metodología desarrollada por la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones, que tiene por objeto que los afiliados cuenten con información objetiva respecto del servicio entregado por las Administradoras, para la toma de decisiones relacionada con la elección de AFP.

En esta tercera medición se realiza una evaluación en base a 37 variables, las cuales están relacionadas con diversos servicios que prestan las AFP y agrupadas en las ya mencionadas áreas: Trámite de Pensiones (13 variables), Relación con el Afiliado (7 variables) y Gestión de Cuentas (17 variables).

La escala de evaluación va desde 1 a 10, donde 10 es el mejor resultado. Un resultado más alto es indicativo de un mejor nivel de servicio por parte de una AFP, un resultado más bajo indica un servicio de menor calidad.

Para cada una de las variables, la nota obtenida está en función del desempeño obtenido por las otras Administradoras. De esta forma, el Indicador de Calidad de Servicio de las Administradoras de Fondos de Pensiones (ICSA) corresponde a una medición relativa del nivel de servicio de las AFP.

La medición del ICSA se realiza de forma cuatrimestral, al 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre de cada año, con el objeto que los afiliados cuenten con información periódica de la calidad de servicio de su AFP respecto a las otras Administradoras del Sistema.