

Comunicado de Prensa

ICSA para cuatrimestre Septiembre – Diciembre de 2007

Superintendencia da a conocer medición de Indicador de Calidad de Servicio de las AFP

Santiago, 31 de marzo 2008.-

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

Los resultados del ICSA permiten a los afiliados conocer el nivel de servicio que presenta su AFP con respecto a las otras Administradoras. Adicionalmente, los afiliados tienen a su disposición, a través del sitio web de la Superintendencia, 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 8,85 (en un rango de 1 a 10); seguida por AFP Bansander, con 8,50, y AFP Santa María con 7,79. En cuarta, quinta y sexta posiciones resultaron AFP Habitat, AFP Planvital y AFP Provida, respectivamente.

Si se compara esta medición con la anterior, efectuada en el cuatrimestre mayo – agosto 2007, las AFP Cuprum y Bansander se mantienen como las Administradoras de mejor evaluación en el ICSA, con las mismas ubicaciones de la medición anterior, y AFP Santa María pasa al tercer lugar superando a AFP Habitat.

Por área de servicio, AFP Cuprum es la Administradora que obtiene la mejor evaluación en las áreas **Gestión de Cuentas y Relación con el Afiliado**. Por su parte, AFP Bansander resulta primera en el área **Trámite de Pensiones**.

Respecto de las 3 AFP con menor resultado, cabe mencionar que AFP Habitat supera a AFP Planvital y a AFP Provida en la medición general, debido al mejor desempeño de AFP Habitat en las áreas de **Trámite de Pensiones y 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.

Resultado general

Resultado ICSA Septiembre - Diciembre 2007						
AFP	Bansander	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida	Santa María
Resultado General	8,50	8,85	7,47	7,38	7,01	7,79

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 2007						
AFP	Bansander	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida	Santa María
Trámite de Pensiones	8,74	8,47	8,02	7,74	7,31	7,67

Dentro de esta área se incluye, por ejemplo, la variable “Número de Solicitudes de Invalidez Definitiva pendientes, con más de 6 meses de tramitación”, que refleja el atraso en la tramitación de las solicitudes de pensión de invalidez de los afiliados de una AFP. Esta variable se mide para cada administradora considerando el número de trámites pendientes que llevan más de seis meses, respecto del total de trámites de pensión pendientes de cada una de ellas. En este caso, AFP Planvital es la Administradora con un menor porcentaje de solicitudes de pensión de invalidez pendientes con más de 6 meses de tramitación (15%), mientras que los mayores porcentajes corresponden a AFP Provida (24,7%) y AFP Santa María (24,2%).

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 2007						
AFP	Bansander	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida	Santa María
Relación con el Afiliado	6,43	8,23	5,65	6,94	5,20	6,42

En esta área se incluye, por ejemplo, la variable “Días promedio de atraso en los casos consultados electrónicamente por la Superintendencia a la AFP”, que tiene por objeto evaluar la eficiencia de una AFP en la respuesta a los requerimientos de la Superintendencia referidos a reclamos de

afiliados. En esta oportunidad, el mejor desempeño lo obtuvo AFP Santa María (cero días promedio de atraso), mientras que el menor resultado lo alcanza AFP Provida (17,3 días promedio de atraso).

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 2007						
AFP	Bansander	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida	Santa María
Gestión de Cuentas	9,45	9,50	8,01	7,31	7,76	8,66

Esta área incluye la variable “Tiempo promedio en días de acreditación de 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 Bansander y Cuprum (9,0 y 9,2 días, respectivamente) mientras que el mayor tiempo lo alcanzan AFP Planvital y AFP Provida (15,3 días y 12,8 días, respectivamente).

Para acceder al detalle de la última medición del ICSA, 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 sexta medición, se evaluaron 43 variables, las cuales están relacionadas con diversos servicios que prestan las AFP y agrupadas en las áreas: Trámite de Pensiones (15 variables), Relación con el Afiliado (10 variables) y Gestión de Cuentas (18 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.