

Superintendencia de Pensiones establece nuevo procedimiento para de gestión de reclamos

- *La nueva regulación otorga mayor autonomía a las Administradoras de Fondos de Pensiones para solucionar los reclamos de sus afiliados.*
- *El cambio normativo se enmarca dentro del enfoque de Supervisión Basada en Riesgo.*

Santiago, 6 de octubre de 2010.-

La Superintendencia de Pensiones emitió la Circular N° 1733, que simplifica el proceso de solución de los reclamos que presentan los afiliados a las Administradoras de Fondos de Pensiones, relativos a la administración de sus cuentas personales y a la entrega de los beneficios establecidos en el sistema de pensiones. Esta nueva normativa, que deroga la anterior Circular N° 650, entrará en vigencia el próximo 2 de noviembre de 2010.

El cambio normativo se enmarca dentro del enfoque de Supervisión Basada en Riesgo, que ha comenzado a aplicar la Superintendencia durante el presente año. En este sentido, la nueva regulación flexibiliza el proceso de solución de reclamos por parte de las Administradoras de Fondos de Pensiones, permitiéndoles una mayor autonomía para asignar los recursos necesarios y utilizar el procedimiento operativo que a su juicio sea el más eficiente para dar respuesta a los reclamos de sus afiliados. En contraste, la norma anterior especificaba detalladamente las soluciones y procedimientos que debía seguir la AFP en la solución de los reclamos, debiendo la Administradora ajustarse estrictamente a aquéllos.

Adicionalmente, la nueva circular faculta a las Administradoras para que utilizando procedimientos operacionales de solución de reclamos distintos de los definidos en la norma y con el soporte de sus sistemas de información, puedan resolver en forma inmediata o más oportuna los reclamos que se les presenten.

El principio básico detrás del cambio normativo es que la AFP vele por el mejor interés del reclamante y de todos los trabajadores incluidos en el reclamo.

Esta flexibilización normativa que, sumada a los futuros cambios regulatorios, permite realizar el enfoque de supervisión por riesgos, se espera redunde en el mediano plazo en una mayor eficiencia en los costos operativos de la AFP, que se espera tenga un impacto positivo en las comisiones pagadas por los afiliados al sistema de pensiones.