

## ? ¿Qué es un reclamo normativo?

Se define como reclamo al “planteamiento de cualquier anomalía, que afecte a algún afiliado, a una Administradora, o aquellas que, no siendo afiliados, mantienen una cuenta personal o recursos en ella, presentado por escrito por el reclamante”.

El reclamante puede causar la suspensión de cualquier proceso que se encuentre en marcha o a punto de iniciarse, y que significa modificación en la situación previsional del afiliado en la AFP, otra AFP o entidad, excepto para el pago preliminar de la pensión.

## ? ¿Quiénes pueden presentar un reclamo?

Un reclamo puede ser suscrito por cualquier persona natural o jurídica. Las personas naturales pueden reclamar en calidad de afectadas directas o de intermediarias. Las personas jurídicas solo pueden hacerlo en calidad de intermediarias de un trabajador.

Los reclamantes que sean personas naturales, deben identificarse a lo menos con un nombre de pila, apellido paterno, la cédula de identidad y domicilio. Las personas jurídicas deben identificarse con su razón social y domicilio.

## ? Requisitos que se deben cumplir para presentar un reclamo en una AFP

- ✓ Ser afiliado a una AFP.
- ✓ Ser desafiado de una AFP (haberse traspasado al antiguo sistema).

- ✓ No ser afiliado al sistema y tener el rezago más antiguo en una AFP.
- ✓ Tener una cuenta personal en una AFP.

## ? ¿Qué materias pueden ser solucionadas a través de un reclamo?

Cualquier situación relacionada con faltas, fallas o errores en la información o en los antecedentes relativos a:

- ✓ Identificación del trabajador o de su empleador.
- ✓ Afiliación.
- ✓ Solicitud de Incorporación.
- ✓ Remuneración Imponible.
- ✓ Cotizaciones Obligatorias.
- ✓ Cotizaciones Voluntarias.
- ✓ 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.
- ✓ Cotización de afiliado voluntario.
- ✓ Carpeta individual.
- ✓ Rezagos.
- ✓ Traspasos futuros de saldos.

- ✓ Cambio de fondos de pensiones.
- ✓ Distribución de fondos de pensiones.
- ✓ Asignación de fondos de pensiones.
- ✓ Solicitud de tramitación y otorgamiento de beneficios.
- ✓ Pago de beneficios.
- ✓ Recálculo y reliquidación pensiones previsionales y diferenciada.
- ✓ Certificado de saldos.
- ✓ Cálculo ingreso base.
- ✓ Aporte adicional.
- ✓ Excedente de libre disposición.
- ✓ Bonificaciones fiscales.
- ✓ Bono por hijo.
- ✓ Traspaso de fondos desde AFC.
- ✓ Otros.

## ? ¿Qué situaciones no pueden solucionarse a través de un reclamo en la AFP?

Anomalías referentes a calificación de invalidez, desafiación y bono de reconocimiento, excepto en lo que corresponda a las materias indicadas en la pregunta anterior.

## ? ¿Dónde se presenta un reclamo?

En cualquier sucursal o centro de servicios de la Administradora, por correo postal, a través del sitio web de la AFP o en la Superintendencia de Pensiones. Además, los afiliados al régimen de pensiones establecido por el D.L. 3500 o sus beneficiarios de pensión de sobrevivencia, podrán efectuar la presentación de un reclamo en los Centros de

Atención Previsional Integral (CAPRI), perteneciente al Instituto de Previsión Social (IPS) y será esta entidad la que lo remitirá a la Administradora que corresponda para su tramitación.

### Recepción o rechazo del reclamo

- ✓ Al momento de la presentación del reclamo, la AFP deberá calificar si procede su tramitación. En caso de proceder entregará al reclamante un documento denominado Comprobante de Recepción de Reclamo.
- ✓ En caso de rechazo, la AFP debe proporcionar un comprobante en el que consten la o las causales específicas de su rechazo.

### ¿Qué etapas tiene el proceso de solución de un reclamo?

#### Presentación:

Corresponde a la recepción y calificación por parte de la AFP si procede la tramitación del reclamo.

#### Análisis de la presentación:

Es el proceso de análisis de las materias reclamadas, búsqueda de antecedentes externos e internos y procesos para la solución del reclamo.

#### Dictaminación:

Es el diagnóstico de las anomalías definición de acciones de regularización que correspondan para corrección de las anomalías.

#### Solución:

Es el cumplimiento y control de las acciones de regularización definidas en el dictamen, así como su comunicación al reclamante y a los trabajadores incluidos.

### ¿Con qué plazos cuenta la AFP?

#### Entrega de Comprobante de Recepción de Reclamo:

- ✓ En el acto de presentación si es personal.
- ✓ Dentro de 5 días hábiles desde la fecha de recepción del reclamo, cuando es interpuesto por correo postal, a través del sitio web de la AFP, o cuando se haya remitido por la Superintendencia o una CAPRI.
- ✓ Emisión del Dictamen: 25 días hábiles contados desde el día hábil siguiente al de recepción del reclamo. Excepto aquellos relacionados con materias de falsificación, que disponen de 50 días hábiles desde el día siguiente a su presentación.
- ✓ Acciones tendientes a dar solución al reclamo: 25 días hábiles contados desde el día hábil siguiente al de la emisión o recepción del dictamen de reclamo.

Dentro del plazo de 7 días hábiles, contados desde la fecha de la última acción de regularización, la AFP regularizadora debe emitir al reclamante una comunicación informando la solución alcanzada.

### ¿Pérdida de Rentabilidad

Cuando exista responsabilidad de la Administradora en el cumplimiento oportuno o no cumplimiento de alguna gestión que signifique pérdida de rentabilidad para el afiliado, la AFP deberá efectuar la reparación del perjuicio causado, previa acreditación del mismo, a través de una compensación en dinero, que se acredita a la cuenta individual afectada.

### ¿Causales que podrían implicar una pérdida de Rentabilidad

- ✓ No efectuar el traspaso del afiliado a la AFP seleccionada por el afiliado dentro del plazo establecido en la normativa, a excepción de las situaciones que la norma lo faculta.
- ✓ No efectuar el cambio de Tipo de Fondos o Distribución de Saldos según opción manifestada por el afiliado, o por asignación etárea.
- ✓ No acreditar en las cuentas de los afiliados, los aportes dentro del plazo definido.
- ✓ Acreditar en rezagos cotizaciones que tenían información correcta en la planilla de pago para acreditarla en la cuenta del afiliado.
- ✓ No traspasar las cotizaciones rezagadas a otras AFP en los plazos establecidos.
- ✓ No cobrar el bono de reconocimiento, cuando se cumpla la causal de liquidación, dentro del plazo definido.
- ✓ Enterar el aporte adicional a la cuenta del afiliado, fuera del plazo normado.
- ✓ Cualquier hecho u omisión que, a juicio de la Superintendencia de Pensiones, constituya cumplimiento inoportuno de las obligaciones de la AFP.

El afiliado deberá suscribir un reclamo ante la Administradora especificando la acción u omisión que podría considerarse como incumplimiento de las obligaciones de la AFP o de las instrucciones entregadas por el afiliado, debiendo adjuntar copia de la documentación que respalde la petición, aunque si no la tiene, esto no será impedimento para su recepción por parte de la AFP, pero es un elemento importante para definir la responsabilidad de la administradora, en caso de que ella tampoco cuente con la documentación.



## Plazos para este tipo de reclamos

- ✓ El afiliado dispone de 5 años para reclamar, contado desde que tomó conocimiento del hecho u omisión que genera el reclamo.
- ✓ La AFP dispone de 25 días hábiles para emitir dictamen, a partir del siguiente día hábil de la recepción del reclamo.

Si existe disconformidad del afiliado, respecto de la solución dictaminada por la AFP, podrá reclamar ante la Superintendencia de Pensiones.

**Si necesitas más información,  
contáctanos.**



[www.provida.cl](http://www.provida.cl)

Sucursal Virtual



+56 9 3228 8919

Pía, tu Asistente Virtual



600 201 0150

Contact Center