

10 Reclamos

¿Qué es un Reclamo?

Reclamo es el planteamiento de cualquier anomalía que afecte a algún trabajador en el Sistema de Pensiones creado por el Decreto Ley 3500, que sea presentado por escrito, con suficiente información del reclamante.

¿Qué materias son consideradas como Reclamos?

- 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 etárea 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.

¿Quiénes pueden presentar un Reclamo?

Cualquier persona natural o jurídica puede suscribir un reclamo. 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. Los reclamantes que sean personas naturales deben identificarse con su nombre completo, número de cédula de identidad y domicilio. Las personas jurídicas deben identificarse con su razón social, RUT y domicilio.

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

¿Dónde debe presentarse un reclamo?

- En la AFP a la que corresponda la legítima afiliación actual del trabajador.
- En la AFP que hubiera recaudado la cotización más antigua el trabajador, si la afiliación no se registra en ninguna AFP o no consta documentalmente.
- En la AFP que hubiera transferido la cuenta personal del trabajador en virtud de las disposiciones de la Ley 18.225 (desafiliación).
- En la AFP antigua, si durante el proceso de traspaso de la cuenta personal hubiere sido rechazada la respectiva carpeta individual.

¿Qué materias no constituyen Reclamo?

1. Desafiliaciones.
2. Bono de Reconocimiento.
3. Solicitudes presentadas por organismos previsionales del Régimen Antiguo, Compañías de Seguros, Isapres, Entes Recaudadores y Organizaciones que no sean empleadores directos del afiliado, por problemas que les afecten a ellas mismas.
4. Trámites de Invalidez.
5. Pensiones.

¿Cómo debe interponerse un Reclamo?

Debe interponerse directamente en la AFP que corresponda, mediante la suscripción de un "Formulario de reclamo", mediante el envío de una carta por correo, a través de la entrega de una carta personal a la AFP detallando el problema o ingresando a www.afpmodelo.cl, utilizando su clave de Modelo, detallando la situación.

Todo reclamo causará la suspensión inmediata de cualquier proceso que se encuentre en marcha o a punto de iniciarse y que signifique modificación en la situación que tenga el afiliado en la AFP, excepto para el pago preliminar de la pensión.

RECEPCIÓN O RECHAZO DEL RECLAMO

- Si el reclamante no cumple con las condiciones antes mencionadas no corresponde que se le reciba el reclamo. En tal caso, la AFP debe proporcionar un certificado en que conste la causa específica de su improcedencia.
- Si el reclamante cumple con los requisitos y la materia en discusión corresponde a reclamo, la AFP debe recibir el reclamo y entregar un "Comprobante de Recepción de Reclamo".

¿Qué plazo tiene la Administradora para emitir el Dictamen de Solución de Reclamo y para materializar las acciones que regularicen la anomalía planteada?

La AFP regularizadora debe emitir el Dictamen de Solución de Reclamo dentro del plazo de 25 días hábiles contados desde el día hábil siguiente al de la recepción del reclamo.

Las acciones de regularización deberán realizarse a más tardar el vigésimo quinto día hábil siguiente al de la emisión del dictamen.

¿Qué plazo tiene la Administradora para informar al reclamante acerca de la situación de su reclamo?

La Administradora debe remitir al reclamante una comunicación informándole la solución alcanzada, respecto a la anomalía planteada en su reclamo, dentro del plazo de 7 días hábiles contados desde la fecha de ejecución de la última acción de regularización consignada en el documento "Dictamen de

Solución de Reclamo" mediante el cual se formalizó la solución al reclamo.

¿Quiénes son trabajadores incluidos?

Trabajadores incluidos en un reclamo son:

1. Los que se identifiquen explícitamente en él.
2. Los que implícitamente sean afectados por las anomalías de las materias reclamadas.
3. Los que sean afectados por las anomalías de las materias anexas.

¿Qué es una AFP regularizadora?

AFP regularizadora es aquella a la que corresponde desarrollar el proceso de solución de un reclamo.

¿Qué es un reclamo anexo?

La solución de un reclamo debe comprender las materias reclamadas y las anexas. Con el objeto de no demorar la solución a lo específicamente planteado por el reclamante, si no fuera posible resolver las materias anexas simultáneamente con las reclamadas en los plazos establecidos para éstas, la AFP regularizadora debe suscribir un nuevo reclamo, que se denominará reclamo anexo.

¿Qué es un dictamen de solución?

Dictamen de solución es el documento en el cual se disponen las acciones de regularización para corregir las anomalías o situaciones supuestamente anómalas, detectadas en el proceso de solución de un reclamo.