

- **Acciones Regularizadoras:** 25 días hábiles desde la fecha de emisión del dictamen.
- **Aviso de solución:** 7 días hábiles desde la fecha de ejecución de la última acción Regularizadora.

## Reclamos

### 1. ¿Qué es un Reclamo?

A través de un Reclamo, un afiliado a una AFP puede plantear cualquier anomalía que se origine en algún servicio prestado por ella. Asimismo, también puede ser presentado por una persona que, sin ser afiliada, mantenga una cuenta personal en la AFP, como por ejemplo una cuenta de APV.

### 2. ¿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, mientras que las personas jurídicas sólo pueden hacerlo en calidad de empleadores.

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

Todo trabajador que sea mencionado en un reclamo, debe ser identificado a lo menos con nombre de pila y apellido paterno.

Finalmente, como excepción, podrán presentar reclamos entidades pagadoras de subsidios, como el IPS u otras Cajas de Previsión (por ejemplo, ante un pago equivocado del antiguo Sistema).

### 3. ¿Cuánto procede recibir un Reclamo en nuestra Administradora?

Cuando la persona involucrada responde a alguno de los siguientes requisitos:

- Ser afiliados a AFP Capital.
- Ser desafiliados de AFP Capital (haberse traspasado al antiguo sistema).
- No ser afiliados al sistema y tener el primer rezago en AFP Capital.
- Tener contratada una cuenta de APV en AFP Capital.

### 4. ¿Qué materias son consideradas como Reclamos?

- Identificación del Afiliado o su Empleador.



- Afiliación.
- Solicitud de Incorporación.
- Remuneración Imponible.
- Cotizaciones Obligatorias, Voluntarias y de Afiliado Voluntario.
- Ahorro Previsional Voluntario y Ahorro Previsional Voluntario Colectivo.
- Depósitos Convenidos y 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, distribución y asignación etárea de Fondo 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 Nacido Vivo.

- Traspaso de fondos desde la AFC.
- Otros.

## 5. ¿Qué situaciones no se tramitan como Reclamos?

Los siguientes temas no se consideran con este fin:

- Calificación de Invalidez.
- Desafiliación.
- Bono de Reconocimiento.
- Problemas originados en responsabilidades del empleador o ex-empleador en su relación con un afiliado al Sistema de Pensiones cuando planteen situaciones de su propia incumbencia o responsabilidad (ejemplo: discrepancias e incumplimientos de contratos).

## 6. ¿Cómo debe interponerse un Reclamo?

Debe interponerse directamente en la AFP que corresponda, mediante la suscripción de un **Formulario de Reclamo**, a través del envío de una carta por correo o la entrega de una carta personal a la AFP, detallando el problema.

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, exceptuando el pago preliminar de la pensión.

## 7. ¿Puede ser rechazado el 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.
- Si el reclamante cumple con los requisitos y el tema corresponde a reclamo, la AFP debe recibirlo y entregar un **Comprobante de Recepción de Reclamo**.

## 8. ¿Cuáles son los plazos que tiene la AFP en este proceso?

- **Dictaminación:** 25 días hábiles desde la fecha de suscripción.