

10. RECLAMOS

Cualquier persona puede presentar un reclamo ante una AFP. Esto se hace a través de un formulario en nuestro sitio web, a través del libro de reclamos disponible en las sucursales o con alguno de nuestros ejecutivos. Solo depende de qué tipo de reclamo vas a hacer. También lo puedes realizar en la Superintendencia de Pensiones.

Para ello requieres indicar tu nombre, apellido paterno, cédula de identidad y tu domicilio. Si haces un reclamo representando a una empresa o Institución, tienes que identificarte con tu razón social y domicilio.

→ Requisitos para presentar un reclamo

- Estar afiliado a UNO afp.
- Ser desafiliado de UNO afp (haberse traspasado al antiguo sistema).
- No estar afiliado al sistema y tener un rezago en UNO afp.
- Tener una cuenta personal en UNO afp.
- Ser beneficiario de algún tipo de pensión en UNO afp.

PROCEDIMIENTO

Una vez presentado el reclamo en los canales mencionados anteriormente, UNO afp puede aceptarlo o rechazarlo. En caso de aceptarlo, se te entregará un documento que detalla tu reclamo e indica aceptación. Si se rechaza, se te entregará un comprobante donde se especifica el por qué del rechazo.

ETAPAS DE LA SOLUCIÓN DEL RECLAMO

1. **Presentación:** recibimos y calificamos la tramitación del reclamo.
2. **Análisis de la presentación:** analizamos tu reclamo, buscamos antecedentes y procesos internos para solucionarlo.
3. **Dictaminación:** diagnosticamos las anomalías y definimos las acciones para regularizar tu situación, si es que corresponde.
4. **Solución:** cumplimos y controlamos las acciones de regularización que se definieron en el dictamen y te comunicamos el estado de tu reclamo.

PLAZOS

1. **Entrega del Comprobante de Recepción de Reclamo:** Si lo hiciste presencial, se te entrega inmediatamente. Si lo hiciste por correo, sitio web, Superintendencia de Pensiones o por una CAPRI, tenemos 5 días hábiles para entregártelo.
2. **Emisión del Dictámen:** 25 días hábiles contados desde el día hábil siguiente desde que recibimos el reclamo. Solo hay una excepción, cuando hay reclamos sobre falsificación, ahí disponemos de 50 días hábiles desde el día siguiente a la recepción.
3. **Acciones de solución del reclamo:** 25 días hábiles desde el día hábil siguiente a la emisión o recepción del reclamo.

Dentro de 7 días hábiles después de la fecha de la última acción que regulariza tu reclamo, debemos informarte sobre la solución alcanzada.