

## ¿CUÁL ES EL PLAZO DE RESPUESTA?

Desde la fecha de recepción de su reclamo, AFC Chile tiene un plazo máximo de 15 días hábiles para evaluar las anomalías informadas y determinar las respectivas acciones de regularización, las que deben ser informadas a través de un dictamen.

Luego, AFC Chile cuenta con 15 días hábiles más para realizar las acciones correctivas indicadas en dicho dictamen.

En los casos en que el reclamo está relacionado con la solicitud de un beneficio, AFC Chile debe dictaminar las acciones de regularización dentro de los 5 días hábiles siguientes de haberse interpuesto el reclamo y realizar las acciones correctivas en 15 días.

Luego de regularizar la situación, AFC Chile le informará la solución a su reclamo en un plazo de 3 días hábiles.

## ¿PUEDE HACER UN SEGUIMIENTO A SU RECLAMO?

En la misma comunicación en que AFC Chile le indica la fecha de recepción de su reclamo, le entrega un código de seguimiento y la información necesaria para consultar a través de Contact Center o sucursales sobre el estado de avance de su tramitación.

### Sucursal Virtual

Acceda a su Sucursal Virtual con su ClaveÚnica o su clave AFC Chile, la que puede obtener en [www.afc.cl](http://www.afc.cl). En la Sucursal Virtual de afiliados podrá revisar sus saldos, actualizar datos personales y realizar trámites en línea del Seguro de Cesantía, entre otros.

**AFC Chile**

Administradora de Fondos de Cesantía

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

800 800 232

44 202 1100

# 9

# Reclamos

## Corrección de errores

Para regularizar cualquier situación anómala que se detecte en la Cuenta Individual de un(a) afiliado(a) o en los registros de un empleador, se debe presentar un reclamo en AFC Chile, el cual puede ser interpuesto por el trabajador, el empleador o un tercero que los represente.

Cuando AFC Chile detecta alguna irregularidad, en especial si esta afecta la entrega de los beneficios a sus afiliados, interpone un reclamo en representación de los afectados el mismo día en que toma conocimiento de la anomalía.



Publicado en AFC Chile en Julio de 2023.

**AFC Chile**  
SEGURO DE CESANTÍA®

## ¿EN QUÉ CASOS PUEDE PRESENTAR UN RECLAMO?

Algunas materias de reclamo son:

- Afiliación indebida.
- Afiliación no registrada y/o realizada en forma errónea o incompleta.
- Relación laboral errónea.
- Cobranza de cotizaciones impagas.
- Cotizaciones al Fondo de Cesantía no registradas, acreditadas erróneamente y/o mal transferidas.
- Cuenta Individual de Cesantía creada en forma incorrecta, con saldos totales mal determinados o erróneos y comisiones mal cobradas o cobradas indebidamente.
- Beneficios mal calculados.
- Impugnación de beneficios.

## ¿CUÁL ES EL PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR UN RECLAMO?

Puede presentar un reclamo en la Sucursal Virtual, sección "Mis trámites", o en cualquier sucursal de AFC Chile.

- Si es afiliado, debe indicar su nombre, cédula de identidad, fecha de nacimiento, dirección actual, teléfono y correo electrónico, como también los de la empresa (rut, razón social o nombre, dirección y teléfono de contacto).
- Si es empleador, debe indicar la razón social de la empresa, el domicilio, teléfono y correo electrónico, identificando el nombre de los trabajadores (afiliados al Seguro) involucrados.

En ambos casos, debe explicar en detalle el problema y adjuntar los documentos que lo acrediten.

