

RESOLUCIÓN No. 29-03
SOBRE RECLAMACIONES DE LOS AFILIADOS EN LAS
ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES

CONSIDERANDO: Que el Artículo 107 de la Ley No. 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social, en lo adelante la Ley, establece que la Superintendencia de Pensiones, en lo adelante Superintendencia, le corresponde proteger los derechos previsionales de los afiliados;

CONSIDERANDO: Que de conformidad con el literal j) del Artículo 110 de la Ley le corresponde a la Superintendencia resolver, en primera instancia, las controversias en las áreas de su incumbencia que susciten los afiliados, empleadores y las AFP sobre la aplicación de la Ley y sus normas complementarias;

CONSIDERANDO: Que de conformidad con el Artículo 49 del Reglamento de Pensiones, los afiliados o sus derechohabientes podrán presentar a la AFP, a la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados, en lo adelante DIDA, o a la Superintendencia, reclamos o denuncias por escrito sobre irregularidades en las actuaciones de un promotor, de la AFP o de cualquier entidad del Sistema de Pensiones.

CONSIDERANDO: La facultad normativa de la Superintendencia establecida en el Artículo 2, literal c), numeral 9 de la Ley N° 87-01

VISTA: La Ley 87-01, de fecha 9 de mayo del 2001 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social;

VISTO: El Reglamento de Pensiones, aprobado mediante Decreto 969-02 del Poder Ejecutivo de fecha diecinueve (19) de diciembre del 2002;

La Superintendencia de Pensiones, en virtud de las atribuciones que le confiere la Ley

RESUELVE

Artículo 1. Disponer el tratamiento que otorgarán las AFP a las reclamaciones que podrán presentar los afiliados o derechohabientes respecto de problemas específicos que afecten su situación previsional, independientemente de aquellas que se canalicen vía la DIDA o la Superintendencia.

Artículo 2. Las reclamaciones de los afiliados en las AFP podrán realizarse a

través de:

- a) Las oficinas de atención al público;
- b) Internet;
- c) Correo;
- d) Teléfono o
- e) Fax.

Artículo 3. Las reclamaciones a través de las oficinas de atención al público o por Internet deberán realizarse mediante la suscripción o tramitación, respectivamente, del "Formulario de Reclamaciones", autorizado por la Superintendencia. El Formulario de Reclamaciones será suscrito en un (1) original y una (1) copia las cuales serán distribuidos de la manera siguiente:

- a) Original para la AFP, y
- b) Copia para el reclamante.

Párrafo. Las reclamaciones que se reciban por correo, teléfono o fax, deberán ser transcritas al Formulario de Reclamaciones, adjuntando la carta o fax al mismo, cuando corresponda. En este caso, se entenderá como fecha de presentación de la reclamación la fecha de recepción del correo, la llamada telefónica o el fax, según corresponda.

Artículo 4. El "Formulario de Reclamaciones" contendrá como mínimo la información siguiente:

- a) Numeración,
- b) Oficina de Atención al Público,
- c) Nombres y apellidos del afiliado,
- d) Número de Seguridad Social,
- e) Cédula de Identidad
- f) Domicilio y teléfono del afiliado,

- g) Correo Electrónico del afiliado, si tuviere,
- h) Firma del afiliado,
- i) Nombre y firma de la persona que recibe la reclamación,
- j) AFP donde está afiliado el reclamante,
- k) Motivo de la Reclamación, indicando acto operación, u omisión que causa el perjuicio al reclamante.
- l) Nombre del Empleador, si este fuere parte de la reclamación,
- m) Documentación anexa presentada,
- n) Fecha recepción de la Reclamación y
- o) Medio por el cual el reclamante conocerá la respuesta a su reclamación.

Artículo 5. El tiempo de respuesta para las reclamaciones no deberá ser mayor a diez (10) días hábiles, en caso de que no pueda cumplir con este plazo la AFP comunicará al afiliado, con copia a la Superintendencia, la fecha definitiva de solución de la reclamación.

Artículo 6. El archivo, con la información indicada en el Artículo 4 anterior, correspondiente a las reclamaciones de un mes determinado, deberá ser enviado a la Superintendencia dentro de los cinco (5) días hábiles del mes siguiente, incluyendo todas las reclamaciones que se encuentran pendientes.

Artículo 7. La reclamación se considerará resuelta, cuando se entregue al reclamante un informe escrito, que comunique la solución del caso remitido en la forma y medio escogido por el mismo.

Artículo 8. Las reclamaciones recibidas formarán parte del historial del afiliado.

Artículo 9. Las reclamaciones presentadas no tendrán costo alguno para los afiliados o trabajadores.

Dada en Santo Domingo, Distrito Nacional, Capital de la Republica Dominicana, a los once (11) días del mes de enero del año dos mil tres (2003).

Persia Alvarez de Hernández
Superintendente de Pensiones