



COMPROMISO DE BUENAS PRÁCTICAS DE ATENCIÓN AL AFILIADO



2017



PRESENTACIÓN

Con fecha 07 de febrero de 2017 en sesión de Comité de Solución al Cliente, que contó con la participación de representantes de la Asociación de AFP y de las cuatro AFP asociadas se aprobó por unanimidad el compromiso de buenas prácticas de atención al afiliado, con la finalidad de profundizar y fortalecer los esfuerzos de brindar un servicio de calidad a los afiliados en el Sistema Privado de Pensiones (SPP).

Con fecha 22 de febrero se establecieron los lineamientos que deberán ser considerados para la redacción de este documento de buenas prácticas, considerando relevante el establecimiento del compromiso de fortalecer las políticas de educación financiera y previsional, simplificar procesos que permitan acercar a los afiliados en su relación con las AFP.

En tal sentido, el 22 de junio de 2017 se concluyó la redacción conjunta del siguiente documento entre la Asociación de AFP y sus asociadas, denominado “Compromiso de Buenas Prácticas de Atención al Afiliado”, el cual se implementará a partir del 1 de septiembre del presente año.

Agosto, 2017



INTRODUCCIÓN

La transparencia y buena fe constituyen pilares esenciales para las actividades y servicios que prestan las empresas que integran el Sistema Privado de Pensiones. En ese sentido, para fortalecer la relación con los afiliados, la AAFP y las AFP han desarrollado el presente Compromiso de Buenas Prácticas, a fin de establecer los lineamientos y estándares de conducta aplicables en la relación con sus afiliados.

Este documento tiene como objetivo fortalecer el compromiso asumido por las AFP de contribuir a mejorar la calidad de vida de los afiliados y pensionistas del Sistema Privado de Pensiones, difundir los beneficios de éste y fomentar la cultura previsional. En ese sentido, se evidencia la responsabilidad asumida por las AFP consistente en adecuar sus estándares de servicio e información y actividades con arreglo a los lineamientos desarrollados en el presente documento.

Este documento guía deberá ser utilizado para profundizar la transparencia, veracidad y claridad de la información que proporcionamos a los afiliados y público en general, optimizando la calidad del servicio brindado.

El documento es aplicable a todos los miembros de la Asociación de AFP.



COMPROMISO DE BUENAS PRÁCTICAS DE ATENCIÓN AL AFILIADO

I. RELACIÓN DE LAS AFP CON LOS AFILIADOS

Es compromiso de las AFP prestar el servicio de administración de fondos previsionales, con los más altos estándares de calidad y competencia profesional, brindando información y asesoría permanente a sus afiliados y público en general, para lo cual se tendrán en cuenta los siguientes lineamientos:

1. Transparencia de la Información

La transparencia de la información es un principio que busca mejorar el acceso a la información por parte de los afiliados e implica ser diligentes en la forma de explicar el servicio ofrecido procurando que éstos comprendan las características y beneficios aplicables y puedan, de manera responsable, tomar decisiones informadas respecto a los beneficios que ofrece el Sistema Privado de Pensiones.

Las AFP realizan sus actividades con plena transparencia en la difusión y aplicación de las disposiciones y procedimientos establecidos en la normativa aplicable vigente.

2. Respeto y Protección de los Derechos del Usuario

Las AFP se comprometen a respetar los derechos de los afiliados en su condición de consumidores del Sistema Privado de Pensiones, cumpliendo los deberes establecidos en la regulación vigente, en particular el derecho a ser informado, ser escuchado, y recibir un trato justo y equitativo:



- a) Garantizando el respeto del derecho fundamental a la protección de datos personales de sus afiliados, con el estricto cumplimiento de lo dispuesto en la Ley N° 29733 “Ley de protección de datos personales” y su reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, entre otras normas que requieran ser aplicadas a casos concretos.
- b) Manteniendo debidamente capacitado al personal de atención directa al afiliado o público en general de la normativa aplicable al Sistema Privado de Pensiones.
- c) Procurando que el afiliado acceda a procedimientos céleres y eficientes.
- d) Estando a disposición de los afiliados y/o público en general ante cualquier consulta o cuestionamiento realizado, acorde a un trato justo y equitativo que no tolere práctica discriminatoria por ningún motivo.
- e) Asumiendo el compromiso de implementar constantemente mecanismos que permitan optimizar la calidad de atención al afiliado y público en general, acorde a normativa aplicable.
- f) Promoviendo una comunicación eficiente entre las propias AFP y demás actores partícipes del Sistema Privado de Pensiones para beneficio de éste y su relación con el afiliado.

3. Información y Publicidad

Respeto a los principios que rigen la publicidad comercial, así como las normas legales vigentes, en salvaguarda de los derechos de los afiliados y la libre competencia.

Las AFP procurarán que la información otorgada a los afiliados y público en general sea cierta, explícita y de lenguaje sencillo, en adecuación al medio a



través del cual se difunde, para que pueda entenderse con facilidad los conceptos referidos al Sistema Privado de Pensiones en el Perú.

4. Gestión en la Atención de Reclamos

Orientar e informar de manera clara respecto al proceso correspondiente para iniciar un reclamo, teniendo permanente disposición para atender el cuestionamiento del afiliado del SPP, con comunicaciones en lenguaje de fácil entendimiento procurando brindar la solución del mismo, dentro de las posibilidades normativas aplicables al caso en particular.

II. RELACIÓN DE LAS AFP CON LA SOCIEDAD

1. Educación financiera y previsional

Las AFP asumen el compromiso de brindar a los usuarios y público en general información relativa a la educación financiera y previsional, promoviendo contenido informativo en relación a la cultura financiera y al Sistema Privado de Pensiones, participando de manera particular o gremial en las actividades que se desarrollen para tal fin.

III. EJECUCIÓN DEL COMPROMISO DE BUENAS PRÁCTICAS

1. Actualización del Documento

El presente documento será revisado y actualizado acorde a la periodicidad requerida por todos los que suscriben el mismo, considerando su atención



inmediata ante modificaciones sustanciales en el Sistema Privado de Pensiones que pudieran presentarse.

2. Vigencia

El “Compromiso de Buenas Prácticas” será aprobado por la gerencia general de las AFP y por la presidencia de la Asociación de la AFP y entrará en vigencia al día siguiente de su aprobación.