

Declaración de prensa

Santiago, jueves 28 de mayo de 2020.- Respecto de la situación ocurrida durante el miércoles 27 de mayo, en la que clientes manifestaron inconvenientes para realizar cambios de sus fondos de pensiones, informamos que hubo un inusual aumento de solicitudes que impactó la plataforma a través de la cual se ejecuta el cambio de fondos de pensiones, presentando intermitencias en su servicio.

Es nuestro compromiso atender todas las solicitudes de nuestros clientes, y pese al gran volumen de requerimientos que se generaron en un día como el de ayer, ya se ejecutaron cerca de 30 mil cambios de fondos con fecha 27 de mayo, superando el volumen promedio de mil cambios, que diariamente realizan nuestros afiliados.

Ante solicitudes masivas como lo ocurrido, AFP Capital ha fortalecido sus servidores y su plataforma de acceso sitio web, a través de una “fila virtual”, que permite la espera del acceso, con el objetivo de responder a todos los requerimientos de nuestros afiliados. Asimismo, extendimos el horario de nuestro call center, y nuestras redes sociales estuvieron operativas resolviendo solicitudes hasta las 00:00 horas.

En AFP Capital siempre hemos buscado entregar un servicio de calidad a nuestros clientes y pensionados, y en ningún caso hemos obstaculizado en forma deliberada la libertad de nuestros afiliados para tomar decisiones y gestionar sus fondos previsionales a través de nuestros canales de atención. Continuaremos invirtiendo para mejorar día a día nuestro servicio.

Acerca de AFP Capital

AFP Capital es una compañía de SURA Asset Management Chile, empresa que opera hoy en el mercado de pensiones, seguros de vida, fondos mutuos y acciones. Al 31 de diciembre de 2019, la Administradora de Fondos de Pensiones Capital cuenta con 1,6 millones de clientes y administra activos por más USD 41,5 mil millones. Está presente en 30 ciudades a lo largo del país y, además, es la única con presencia en Isla de Pascua.

Acerca de SURA Asset Management

SURA Asset Management es una Compañía experta en pensiones, gestión de activos, ahorro e inversión con presencia en Chile, México, Colombia, Perú, El Salvador y Uruguay. Es una filial de Grupo SURA, con otros accionistas de participación minoritaria. A diciembre de 2019, SURA Asset Management cuenta con USD 148 billones en activos bajo administración pertenecientes a cerca de 20.5 millones de clientes en la región.

** Clientes y AUM incluyen a AFP Protección en Colombia y AFP Crecer en El Salvador, aunque no son compañías controladas, SURA AM posee una participación relevante.*

Contactos de prensa:

Gabriela Arellano

+562 2915 2422

Gabriela.Arellano@sura.cl

Mónica Cerda

+562 2915 8506

Monica.Cerda@sura.cl