

Medio	Cronica Chillan
Fecha	12/10/2016
Mención	Más del 50% de reclamos a las AFP no son atendidos. Mención a la UAH.

Según un análisis dado a conocer ayer por el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) recibieron 129 quejas durante el primer semestre de 2016, de las cuales 66 fueron archivadas sin respuesta, es decir, el 51,2% de los casos.

En la lista de rubros que no atienden las observaciones de los clientes, las AFP sólo están detrás de los restaurantes, bares y cadenas de comida rápida, que registran un 55,8%.

En 2015, las administradoras también ocuparon el segundo lugar en esta mala práctica, cuando llegaron al 44,3% de los reclamos cerrados sin respuesta (PNR).

Esta observación del Sernac "confirma que las empresas no siempre están dispuestas a ser todo lo profesionales que deberían ser, donde entregar una respuesta a los clientes debería ser parte fundamental de su gestión", dijo el director nacional del organismo, Ernesto Muñoz.

Esta evaluación negativa se añade al descontento social que se ha suscitado en torno al funcionamiento de las AFP y del sistema previsional en general, a causa de la polémica por las bajas pensiones promedio recibidas por los afiliados.

Ganancias "excesivas"

Adicionalmente, la Universidad Alberto Hurtado dio a conocer una investigación que reveló que casi el 80% de las ganancias obtenidas por las AFP en los últimos diez años son "excesivas" en función de la exposición al riesgo de mercado que tiene el negocio.

En números, de los US\$4.400 millones de ganancias obtenidas entre 2006 y 2015, US\$3.500 millones serían ganancias "excesivas", es decir, casi el 80%.

Rentabilidad "justa"

Esta cifra fue calculada según la rentabilidad "justa" o de "equilibrio" de la industria de la AFP, que corresponde al 5,29% sobre el patrimonio y no el 25,4%, como ocurrió. Esto, con base en la tasa de bonos del Banco Central y los resultados del Índice General de Precios de Acciones (IGPA).

Es "una metodología tradicional que se utiliza en la industria financiera" para medir el impacto de las fluctuaciones del mercado en las empresas, explicó el investigador de la UAH, Fernando López.

Consumidores pasivos

"Cuando una industria no está bien regulada y tiene algún tipo de impedimento para generar más competencia, se generan ganancias superiores a las normales", señaló el académico. Asimismo, sostuvo que el problema de esta industria radica en que tiene "consumidores pasivos poco informados o interesados, con un sistema que tiene un mercado cautivo" y con una regulación que se ha ido perfeccionando, pero que todavía tiene temas pendientes.

Una de las propuestas presentadas en 2008 para mejorar el sistema apuntaba a licitar la cartera de afiliados antiguos para disminuir las comisiones. Esto solo se hizo efectivo para los cotizantes nuevos.

millones de ganancias de las AFPs serían "excesivos", según el análisis de la Universidad Alberto Hurtado. US\$3.500

quejas recibieron 129