

Nombre del documento	Procedimiento para la Atención de Solicitudes de Afiliados y Pedidos de Información del Público de Interés	
Fecha de emisión: Febrero 2014	Fecha de revisión: Octubre 2017	Número de versión: 2

Información General del Procedimiento		
Objetivo:	Establecer el proceso y los lineamientos generales mediante el cual Scotia Crecer AFP (La Administradora) atenderá las solicitudes presentadas por sus afiliados, así como de los pedidos de información por parte del público de interés.	
Alcance:	Abarca desde la recepción de la solicitud por las vías de acceso establecidas por La Administradora hasta la respuesta al requerimiento, emitida por la Unidad de Legal.	
Área responsable¹:	Legal.	
Referencias de Cumplimiento²:	Marco Legal:	Resolución No.355-13 que establece las Normas de Gobierno Corporativo para las Administradoras de Fondos de Pensiones. Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No. 358-05.
	Marco Corporativo:	Política sobre el Riesgo de la Reputación de Scotiabank, versión 2014
	Marco Interno:	PO-LE-056 - Política de Transparencia y Manejo de la Información de Interés. PR-LE-020 - Procedimiento de Gestión de Reclamaciones de Afiliados.

Descripción Específica del Procedimiento
<p align="center">Consideraciones y Definiciones Generales</p> <ol style="list-style-type: none"> Scotia Crecer AFP como entidad regulada y prestadora de servicios, tiene la obligación de atender las solicitudes realizadas por sus afiliados, incluyendo sus beneficiarios, respecto a los servicios previsionales que ofrece en el mercado, así como aquellos pedidos de información de acceso público que sea requerida por el público de interés. El público de interés podrá presentar diferentes tipos de solicitudes de información (consultas, preguntas, comentarios, solicitudes de documentos, entre otros); es decir, informaciones relacionadas a la operatividad y objeto social de La Administradora. En ningún caso la solicitud podrá alcanzar informaciones, datos y documentos que sean de carácter confidencial ni privilegiado, ni que su divulgación pueda ser utilizada en perjuicio de La Administradora, acorde a los siguientes preceptos:

¹ Indica el área responsable de revisar y mantener actualizado el documento así como de difundir, a los grupos de interés que corresponda, la información contenida en el mismo.

² Indica los documentos regulatorios a los que se da cumplimiento a través de la ejecución del procedimiento. El marco legal indica los nombres de leyes dominicanas relacionadas con el procedimiento. El marco corporativo indica los nombres de documentos que hacen referencia a lineamientos provenientes del Grupo Scotiabank. El marco interno indica los nombres de documentos que refieren lineamientos exclusivos de Scotia Crecer AFP, República Dominicana.

Nombre del documento	Procedimiento para la Atención de Solicitudes de Afiliados y Pedidos de Información del Público de Interés	
Fecha de emisión: Febrero 2014	Fecha de revisión: Octubre 2017	Número de versión: 2

- a) Que se refieran a información que esté en curso de elaboración o de publicación;
 - b) Relativas a información para cuya divulgación sea necesaria la aprobación del Superintendente de Pensiones de la República Dominicana y/o una sentencia emanada por un Tribunal Competente, o autorizada por una entidad gubernamental en base a leyes vigentes;
 - c) Que se refieran a información confidencial, reservada o privilegiada de La Administradora, de acuerdo a la normativa vigente y a sus políticas internas;
 - d) Que se refieran a información legalmente protegida;
 - e) Solicitudes que se consideren abusivas por su carácter manifiestamente irrazonable o repetitivo;
 - f) Que se refieran a información que no obre en poder de La Administradora;
 - g) Información y documentación relacionada a un Afiliado y/o beneficiario, que no correspondan al Solicitante, o donde éste no se encuentre autorizado;
 - h) Cuando la información solicitada pudiera afectar los derechos o intereses de terceros.
4. Serán motivadas e informadas por escrito al Solicitante, dentro del plazo de diez (10) días hábiles, las solicitudes que denieguen el acceso en base a las causas de inadmisión aquí indicadas.
5. La solicitud de información, así como su respuesta son servicios gratuitos, por lo que no tienen costo alguno para el Solicitante.
6. Para fines de un mejor entendimiento del presente Procedimiento, los siguientes términos se entenderán como se definen a continuación:
- a) **Consultas:** se refiere a consultas relativas a inquietudes de los servicios y beneficios previsionales, condición de afiliación, derechos de los afiliados y/o beneficiarios, requisitos, procedimientos, estatus de solicitudes de beneficios, entre otras, siempre y cuando no exista una controversia o conflicto de interés identificada.
 - b) **CRM:** se refiere al “Client Relationship Manager” como herramienta de gestión de clientes utilizada por la Administradora y donde se registran las gestiones diversas realizadas en favor de los clientes, generadas por las vías de recepción indicadas en el numeral 1.1 del presente Procedimiento.
 - c) **Público de Interés:** se refiere a cualquier persona, física o moral, que interactúa de manera directa e indirecta con La Administradora, como son sus empleados, entidades reguladora del Sistema de Pensiones de República Dominicana, Entidades y Autoridades Gubernamentales, así como el público en general.
 - d) **Requerimientos o Solicitudes:** son las peticiones realizadas por los afiliados o sus beneficiarios, las cuales se refieren de manera enunciativa pero no limitativa a: certificaciones y constancias de su condición de afiliado y/o beneficiario, reevaluación o reconsideración de solicitudes de pensión o beneficio, entrega de duplicados de documentos, cancelación de una solicitud de beneficio, unificación de Cuentas de Capitalización Individual, intimaciones de oposición de entrega de fondos, información de La Administradora, estructura accionaria, Gobierno Corporativo, productos, información financiera, motivos de suspensión de los beneficios, entre otros aspectos relacionados a la condición de afiliado y/o beneficiario, según aplique.

Nombre del documento	Procedimiento para la Atención de Solicitudes de Afiliados y Pedidos de Información del Público de Interés	
Fecha de emisión: Febrero 2014	Fecha de revisión: Octubre 2017	Número de versión: 2

e) **Solicitante:** se refiere a cualquier persona, sea afiliado y/o beneficiario o público de interés que realice una petición o requerimiento a Scotia Crecer AFP sobre información de acceso al público, conforme se dispone en *la Política de Transparencia y Manejo de la Información de Interés (PO-LE-056)* y el presente Procedimiento.

7. Las reclamaciones que presenten los afiliados y/o beneficiarios serán resueltas de conformidad con lo establecido por el *Procedimiento de Gestión de Reclamaciones de Afiliados (PR-LE-020)*, referenciado en el presente Procedimiento.

		Descripción Específica del Procedimiento
Ítem	Responsable	Descripción de la actividad
Recepción de la Solicitud		
1.	Solicitante	<p>1.1. Presenta la solicitud por escrito dirigida a La Administradora con atención a la Unidad de Legal, a través de cualquiera de las vías establecidas por La Empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Oficina de atención al público de Scotia Crecer AFP. b) Oficina de atención al público de Scotia Seguros (casos relacionados a la Póliza de Discapacidad y Supervivencia). c) Correo Electrónico: info@scotiacrecer.com.do (administrado por Servicio al Cliente) y transparencia@scotiacrecer.com.do. d) Vía Oficina Virtual www.scotiacrecer.com.do e) Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA). f) Superintendencia de Pensiones de la República Dominicana (SIPEN). <p>1.2. La solicitud a presentar deberá contener, como mínimo, los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Estar redactada en español, escrita en letra imprenta, anexando su Documento de Identidad. b) Debe consignar los datos de identificación personal del Solicitante (nombre y apellidos completos, documento de identificación, relación con La Administradora domicilio y dirección para recepción de la correspondencia, número de teléfono y/o fax, e-mail (en caso de tener disponible)). c) La información que se solicita, incluyendo sus pretensiones; d) Modalidad elegida para acceder a la información solicitada (copia simple o electrónica). e) Motivos por los que solicita la información.
2.	Oficial de Servicio al Cliente	2.1. Recibe el requerimiento del Solicitante por cualquiera de las vías establecidas en el numeral 1.1.

Nombre del documento	Procedimiento para la Atención de Solicitudes de Afiliados y Pedidos de Información del Público de Interés	
Fecha de emisión: Febrero 2014	Fecha de revisión: Octubre 2017	Número de versión: 2

Ítem	Responsable	Descripción de la actividad
Recepción de la Solicitud		
2.	Oficial de Servicio al Cliente	<p>2.2. Verifica si el solicitante se encuentra registrado como parte de la clientela de La Administradora o como beneficiario, mediante la consulta en el CRM, con el número de Documento de Identidad o por búsqueda de su nombre.</p> <p>2.2.1. Si confirma que no es afiliado o beneficiario; lo notifica inmediatamente a la persona, y procede a acusar recibo de la consulta o solicitud formal como <i>“persona de interés”</i>, requiriendo la solicitud formal e informaciones indicadas en el numeral 1.2.</p> <p>2.2.2. Si la persona es afiliado o beneficiario, procede a registrar los datos de la consulta o solicitud, vía el Sistema CRM, requiriendo la solicitud formal e informaciones indicadas en el numeral 1.2.</p> <p>2.2.2.1. Transcribe vía CRM los datos e informaciones que presenta el Solicitante, considerando como fecha de presentación de la solicitud la fecha del recibo formal de la solicitud.</p> <p>2.2.2.2. Adjunta al CRM, la carta y documentos anexos recibidos de parte del Solicitante, según corresponda.</p> <p>2.3. Una vez registrada la solicitud y sea entregado el acuse de recibo de la misma al Solicitante, deberá indicar al cliente que recibirá respuesta en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles.</p> <p>2.4. Cuando la solicitud sea recibida a través de Scotia Seguros, deberá requerirle al Solicitante una comunicación formal basada en los lineamientos indicados en el numeral 1.2.</p>
Procesamiento de la Solicitud		
3.	Área Legal	<p>3.1. Recibe y evalúa la solicitud enviada por el Solicitante, vía los canales de recepción indicados previamente.</p> <p>3.2. Investiga el origen de la solicitud e informa sobre la misma, vía correo electrónico, a las áreas interesadas (por ejemplo, Gerencia de Operaciones, Gerencia de Beneficios, Servicio al Cliente, según corresponda), para fines de requerir información o documentación, en caso que corresponda, o solo para fines informativos.</p> <p>3.3. Analiza el caso a fines de emitir la respuesta correspondiente, con excepción de los casos de denegación con base en las causas de inadmisión indicadas en el presente documento.</p>
Tramitación y Respuesta a la Solicitud de Acceso a la Información		
4.	Área Legal	<p>4.1. Emite la respuesta por la vía elegida por el Solicitante (correo certificado, correo electrónico, comunicación) dentro del plazo de diez (10) días hábiles, salvo el caso en que por la complejidad de la solicitud se requiera de un plazo adicional de cinco (5) días hábiles, complejidad que le será notificada por escrito al Solicitante.</p>

Nombre del documento	Procedimiento para la Atención de Solicitudes de Afiliados y Pedidos de Información del Público de Interés	
Fecha de emisión: Febrero 2014	Fecha de revisión: Octubre 2017	Número de versión: 2

Ítem	Responsable	Descripción de la actividad
Tramitación y Respuesta a la Solicitud de Acceso a la Información		
4.	Área Legal	<p>4.2. En el caso de los Requerimientos realizados por la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) y la Superintendencia de Pensiones de la República Dominicana (SIPEN), se tomará en cuenta para la respuesta el plazo indicado en sus respectivas misivas o correo electrónico remitido para tales fines. En caso de no existir plazo alguno, se dará respuesta al requerimiento en el plazo de diez (10) días hábiles aquí indicados.</p> <p>4.3. Las respuestas a las solicitudes son atendidas en forma cronológica.</p> <p>4.4. En caso de que el Solicitante sólo pueda tener acceso parcial a la información solicitada o a través de una modalidad distinta a la indicada, se le informará en la comunicación de respuesta los motivos de la limitación al acceso o cambio de modalidad.</p> <p>4.5. En caso de que las respuestas deban ser enviadas vía courier o mensajería especial, ya sea porque la dirección designada por el Solicitante para el recibo de la respuesta se encuentra ubicada en el interior o en el exterior del país; entrega a las empresas que se utilizan para realizar dicho servicio.</p>
Conclusión de la Solicitud		
5.	Área Legal	<p>5.1. Una vez confirmado el recibo de la respuesta en manos del Solicitante, se procederá a dar por concluida la solicitud.</p> <p>5.2. Luego de entregada la comunicación de respuesta, actualiza el CRM, digitaliza los documentos soporte de la respuesta y cierra la solicitud.</p> <p>5.3. Realiza un archivo digital de la misma y luego procede a archivarla en el expediente del Afiliado, cuando aplique, o en los archivos digitales del público del Área Legal Y:\Scotia-Crecer\LEGAL\Cientes & Afiliados.</p> <p>5.4. Custodia los originales de los expedientes recibidos, así como los acuses de recibo de las respuestas enviadas a los solicitantes. Si el cliente tiene un expediente existente en los archivos de la Administradora, remite los mismos a la Gerencia de Beneficios para ser indexados en el Sistema On Base, y anexados en el expediente correspondiente.</p>
6.	Auxiliar de Digitalización & Archivo	<p>6.1. Si el solicitante es afiliado y/o beneficiario con expediente existente, recibe de la Gerencia de Beneficios los documentos correspondientes a la solicitud.</p> <p>6.2. Realiza la digitalización en el Sistema On Base y archiva en el expediente correspondiente por un periodo de diez (10) años, según el Procedimiento de Digitalización e Indexación de Documentos correspondiente.</p>

Nombre del documento	Procedimiento para la Atención de Solicitudes de Afiliados y Pedidos de Información del Público de Interés	
Fecha de emisión: Febrero 2014	Fecha de revisión: Octubre 2017	Número de versión: 2

Ítem	Responsable	Descripción de la actividad
Conclusión de la Solicitud		
7.	Solicitante	7.1. En caso de que no estar conforme con la respuesta brindada por La Administradora, puede presentar una nueva solicitud indicando las razones de su inconformidad, la cual será atendida por escrito, en la misma forma y plazo señalado en el presente procedimiento.

Registro y Control de Cambios al Documento³			
Fecha de Revisión (mes-año)	Versión	Acción de la Revisión	Justificación del Cambio
10-17	2	Revisión general del documento	Mejora integral del documento a fines de adaptarlo a las vías actuales de recibo de las peticiones del público de interés.

Control de Revisión y Autorización del Documento	
He leído y revisado las seis (6) páginas de este documento.	
Revisado por:	Revisado y autorizado por:
Nombre: No aplica.	Nombre: Rhaisa González
Puesto: No aplica.	Puesto: Director Legal
Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:
Aprobación Consejo de Administración	
Acta No.: 011-2017	
Fecha: 29 de noviembre 2017	

Fin del documento.

³ El histórico de cambios anteriores se encuentra en los registros propios de la gestión de Organización y Métodos.