

## **AFP Capital logra por tercer año consecutivo certificación internacional en calidad de atención y gestión de reclamos**

- De esta manera, la empresa se convierte en la única administradora de fondos previsionales con este doble reconocimiento, lo que evidencia el foco permanente de la empresa en fortalecer sus canales de atención para ofrecer una experiencia centrada en las personas.

**Santiago, 8 de septiembre de 2025.-** Por tercer año consecutivo, AFP Capital logró las certificaciones internacionales ISO 9001 e ISO 10002, que reconocen la calidad de su modelo de atención al cliente y su capacidad para resolver reclamos y consultas de manera eficaz. Con esto, se convierte en la única administradora de fondos de pensiones con este doble reconocimiento, lo que evidencia el foco permanente de la empresa en fortalecer sus canales de atención para ofrecer una experiencia centrada en las personas.

El proceso de recertificación incluyó auditorías presenciales en sucursales y una revisión completa del sistema de gestión de calidad y sus protocolos de atención, destacando la capacidad de la AFP para adaptarse a los cambios en el sistema previsional y a las necesidades de sus usuarios. Las normas ISO, otorgadas por la International Organization for Standardization, son voluntarias y garantizan que los procesos, productos y servicios cumplan con altos estándares de calidad.

“Para AFP Capital esta certificación refleja nuestro compromiso con la calidad y la mejora continua, siempre poniendo a los afiliados y pensionados en el centro. En el contexto de la reforma previsional, este sello cobra relevancia, ya que implica estar aún más presentes, entregando información clara sobre los cambios que trae la ley”, señaló Renzo Vercelli, gerente general de AFP Capital.

Este reconocimiento se ve reflejado en la sólida integración de canales digitales y en la constante apuesta por la innovación. Un claro ejemplo es el servicio de Video Atención, que se ha consolidado como un pilar clave de su estrategia, resolviendo más de 12 mil consultas mensuales.

Esta estrategia ha logrado que un porcentaje importante de los clientes se autoatiendan a través de asistentes virtuales y opten por la atención remota con ejecutivos, a través de la Video Atención y que un número menor acuda a canales tradicionales como sucursales y Call Center.

### **El desafío de la reforma previsional**

La renovación de estas certificaciones cobra especial relevancia en el marco de la reforma previsional, que exige a las AFP adaptar sus procesos para garantizar una atención que explique los cambios y nuevos beneficios de esta nueva ley. AFP Capital trabaja en fortalecer su infraestructura

digital y sus canales de comunicación para que los afiliados y pensionados entiendan sobre esta transformación, de manera segura y personalizada.

Andrea Núñez, gerente de Servicios de AFP Capital, destacó: “en el contexto actual de la reforma y la entrada en vigencia de sus primeros cambios, hemos preparado nuestros canales de atención y capacitado a nuestros ejecutivos, para asegurar que la información que entregamos sea clara, oportuna y confiable. En este camino, hemos sido un apoyo clave para que las personas puedan aprovechar los beneficios de esta transformación”.

Con estas acciones, AFP Capital reafirma su compromiso con la innovación tecnológica y la excelencia en el servicio al cliente.

### **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 cierre de 2024, la Administradora de Fondos de Pensiones Capital cuenta con 1,4 millones de clientes y administra activos por más de M\$35.092.527. Está presente en 30 ciudades a lo largo del país.

### **Contacto de prensa**

María Luisa Iriarte

Jefa de comunicaciones

[Maria.Iriarte@afpcapital.cl](mailto:Maria.Iriarte@afpcapital.cl)

+56997337864