

RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DEL 01/01/2021 al 31/03/2021

N°	Producto del reclamo	Motivo del reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A favor de Profuturo	A favor del usuario	
1	Aportes	Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	11		40
		Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	6		22
		Problemas relacionados a aportes voluntarios	10		16
		Problemas relacionados a la acreditación	370	4	17
		Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	3065	147	15
		Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado	9		23
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente	2		13
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador independiente	1		14
2	Servicio de Atención al usuario	Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	123		20
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		41
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	347	1	15
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	5		12
		Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP	5		24
		Inadecuada atención al usuario	255	5	14
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	201	1	16
		Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	3		20
3	Herencia	Demora en pago de Herencia	1		19
		Problemas relacionados a la cobranza de aportes	483	28	15
4	Transferencia de Fondos de Pensiones para afiliados al SPP que residen en el exterior	Problemas referidos a la transferencia de fondos del SPP al exterior	101	311	16
5	Jubilación Legal	Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1		8
		Disconformidad con la modalidad de pensión	2		17
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	3		27
		Problemas relacionados al pago de la pensión bajo la modalidad de cobro, solicitada previamente por el afiliado (cheque, pago en ventanilla, abono en cuenta bancaria, otros)	123	2	21
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	103	1	18
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1		30
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		38
6	Pensión de Sobrevivencia	Desistimiento al trámite de pensión iniciado	1		15
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de sobrevivencia	2		51
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	3		23
		Problemas relacionados al pago de la pensión bajo la modalidad de cobro, solicitada previamente por el afiliado (cheque, pago en ventanilla, abono en cuenta bancaria, otros)	3		19
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	157	3	19
7	Desafiliación	Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	154	3	16
8	Gastos de Sepelio	Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio	135	1	20
9	Otras Operaciones, servicios y/o productos	Demora de la AFP en el trámite de los recursos presentados en relación al valor nominal del Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	2		24
		Falta de información de la AFP respecto al Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	2		31
		Otros problemas relacionados a la AFP con el Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	1		14
		Problemas relacionados a la demora en el trámite o incumplimiento de la AFP respecto al Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	113	5	16
		Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	64	1	18
		Disconformidad con la modalidad de pensión	2		
		Problemas relacionados al pago de la pensión bajo la modalidad de cobro, solicitada previamente por el afiliado (cheque, pago en ventanilla, abono en cuenta bancaria, otros)	38		13
		Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC	1		19
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1		34
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	2		21
		Demora en la atención de la solicitud de Traspaso	32	2	20
		Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	1		17
		Problemas con la AFP por casos de denuncia contra promotores	3		10
		Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación	7		19
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1		4
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	1		6
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	2		32
		Problemas relacionados al pago por defecto o exceso -SPP	3		13
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	2		20
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1		9
		Demora en pago de Herencia	2		31
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1		6
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	1		8
Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1		15		
Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	1		14		
Problemas relacionados al SCTR vinculados al otorgamiento de pensión en el SPP	1		10		
<b>TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>5,974</b>	<b>515</b>	<b>16</b>

TOTAL RECLAMOS DEL TRIMESTRE

TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS	6,489
TOTAL RECLAMOS PENDIENTES	1,770
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>	<b>7,189</b>