

RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DEL 01/04/2021 AL 31/06/2021

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	8	2	32
		Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	22	1	15
		Problemas relacionados a aportes voluntarios	18		15
		Problemas relacionados a la acreditación	475	2	24
		Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	1830	354	21
		Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado	5		29
		Problemas relacionados al pago por defecto o exceso -SPP	2	1	9
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente	7		19
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1		13
2	Servicio de Atención al usuario	Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	86	1	38
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	239	1	32
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	11		18
		Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP	3		34
		Falta de emisión de constancia de atención	1		14
		Inadecuada atención al usuario	55	2	22
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	108	1	54
		Material informativo incompleto o publicidad engañosa	1		15
3	Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	319		15
4	Pensión de Supervivencia	Desistimiento al trámite de pensión iniciado	1		12
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1		27
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de supervivencia	53	3	17
		Disconformidad con la suspensión de pensión por falta de acreditación de supervivencia	4		11
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	6		24
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	18		33
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	218	1	31
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	2		35
Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		37		
5	Gasto de Sepelio	Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio	290	1	28
6	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	261	2	32
7	Jubilación Legal	Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1		64
		Disconformidad con la modalidad de pensión	2		24
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	1		19
		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)	118	2	57
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	124		32
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		21
8	Bono de Reconocimiento	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.	1		85
		Disconformidad con la suspensión de pensión por agotamiento de la CIC y/o no redención del Bono de Reconocimiento.		1	35
		Falta de información de la AFP respecto al Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	9		43
		Otros problemas relacionados a la AFP con el Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	5		23
		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.	180	1	27
9	Desafiliación	Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	150		28
10	Otras Operaciones, servicios y/o productos	Disconformidad con la modalidad de pensión	1		12
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez.	5		15
		Disconformidad con la suspensión de pensión por agotamiento de la CIC y/o no redención del Bono de Reconocimiento.	1		20
		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)	56	1	32
		Problemas relacionados al SCTR vinculados al otorgamiento de pensión en el SPP	1		15
		Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC	1		15
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	2		87
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	2		15
		Problemas referidos a la transferencia de fondos del SPP al exterior	64		41
		Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	36	1	15
		Problemas con la AFP por casos de denuncia contra promotores	7		26
		Problemas referidos a multifiliación	2		10
		Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación	11		31
		Demora en pago de Herencia	11		14
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	39		12
		Demora en la atención de la solicitud de Traspaso	29		30
		Problemas relacionados a Traspasos	1		19
		Problemas relacionados al pago por defecto o exceso -SPP	11		14
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	6		22
		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)	1		8
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	2		8
		Disconformidad con la modalidad de pensión	2		12
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	2		48
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1		53
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1		17
		Otros Motivos	5		16
		Problemas relacionados al SCTR vinculados al otorgamiento de pensión en el SPP	2		20
		Rechazo de la cobertura previsional por presunta cobertura del SCTR	1		16
		Disconformidad con la modalidad de pensión	2		12
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	1		15
Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	1		15		
Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC	1		13		
Desistimiento al trámite de pensión iniciado	1		14		
<b>TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>4,947</b>	<b>378</b>	<b>25</b>

TOTAL RECLAMOS DEL TRIMESTRE

TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS	5,325
TOTAL RECLAMOS PENDIENTES	621
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>	<b>4,185</b>