

RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DEL 01/07/2021 AL 31/09/2021

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	2		10
		Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	18		10
		Problemas relacionados a aportes voluntarios	8		11
		Problemas relacionados a la acreditación	152	3	9
		Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	1313	3	8
		Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado	3		13
		Problemas relacionados al pago por defecto o exceso -SPP	3		7
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente	3		9
2	Pensión de Supervivencia	Disconformidad con la modalidad de pensión	4		7
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de supervivencia	58	1	10
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	3		13
		Problemas con el recálculo de pensión anual por retiro programado o Renta Temporal	1		10
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	26	1	11
		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)	2	1	11
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	229	2	10
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1		39
3	Servicio de Atención al usuario	Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	41	1	11
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3		12
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	82		10
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	12	1	11
		Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP	5		11
		Falta de emisión de constancia de atención	1		13
		Inadecuada atención al usuario	25		10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	41	1	11
4	Gasto de Sepelio	Material informativo incompleto o publicidad engañosa	2		14
		Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio	152	2	10
5	Desafiliación	Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	134		10
6	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	123		9
7	Bono de Reconocimiento	Falta de información de la AFP respecto al Bono de Reconocimiento, Bono Complementario			
		Pensión Mínima, Bono Complementario	5		12
		Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario			
		Otros problemas relacionados a la AFP con el Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario			
8	Inversión del Fondo de Pensiones	Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	11		17
		Problemas relacionados a la demora en el trámite o incumplimiento de la AFP respecto al Bono de Reconocimiento, Bono Complementario	99		10
8	Inversión del Fondo de Pensiones	Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.			
		Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	89		8
9	Herencia	Demora en pago de Herencia	15	2	11
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	43		10
10	Otras Operaciones, servicios y/o productos	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	2		11
		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		12
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	49		10
		Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	29	2	9
		Problemas referidos a multifiliación	1		10
		Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación	1		14
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	7		10
		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)	15		10
		Problemas relacionados al SCTR vinculados al otorgamiento de pensión en el SPP	1		10
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	5	1	12
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1		6
		Demora en la atención de la solicitud de Traspaso	22		10
		Problemas referidos a la transferencia de fondos del SPP al exterior	20		10
		Problemas relacionados al pago por defecto o exceso -SPP	16		10
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	6		9
		Disconformidad con la modalidad de pensión	2		13
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	1		12
		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		5
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1		10
		Problemas relacionados al SCTR vinculados al otorgamiento de pensión en el SPP	3	1	9
		Desistimiento al trámite de pensión iniciado	1		13
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de la pensión	3		11
		Otros Motivos	3		9
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	2		9
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1		7
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de la pensión	1		10
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de la pensión	1		14
		TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE			2.905

TOTAL RECLAMOS DEL TRIMESTRE

TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS	2.927
TOTAL RECLAMOS PENDIENTES	334
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	2.640