Profuturo
AFP del grupo Scotiabank

RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DEL 01/04/2022 AL 30/06/2022

N°	Producto del reclamo	Motivo del reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A favor de Profuturo	A favor del usuario	
1	Aportes del afiliado al fondo privado de pensiones	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	308	23	8
		Problemas relacionados a la acreditación	172	2	8
		Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado	45		9
		Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	31		8
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente	27		9
		Problemas relacionados a aportes voluntarios	6		10
		Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	4		8
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador independiente	4		10
		Problemas relacionados al pago por defecto o exceso -SPP	1		7
		Problemas relacionados a rezagos y abonos cruzados	1		14
2	Inversión del fondo de pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	332		6
3	Pensión de Sobrevivencia	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	81	19	9
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de sobrevivencia	60	3	9
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	30	1	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)	14	1	11
		Problemas con el recálculo de pensión anual por retiro programado o Renta Temporal	4		9
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	3		12
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	3		10
		Disconformidad con la modalidad de pensión	3		9
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		13
		Disconformidad con la suspensión de pensión por agotamiento de la CIC y/o no redención del Bono de Reconocimiento	1		9
		Disconformidad con la suspensión de pensión por falta de acreditación de supervivencia	1		8
4	Servicio de Atención al usuario	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	67	1	10
		Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	31		10
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	19	3	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12		9
		Inadecuada atención al usuario	11	1	8
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	1	15
		Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP	2		12
5	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	98		10
6	Bono de Reconocimiento	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.	60	3	8
		Otros problemas relacionados a la AFP con el Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	6		10
		Falta de información de la AFP respecto al Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	4		7
		Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	3		9
		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		9
7	Desafiliación del sistema privado de pensiones	Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	60	3	7
8	Herencia	Inclusión o Exclusión de beneficiarios	29	2	8
		Demora en pago de Herencia	24	1	10
9	Gastos de Sepelio	Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio	43	8	9
10	Otras Operaciones, servicios y/o productos	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)	18	3	8
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	8		8
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	4		9
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		13
		Desistimiento al trámite de pensión iniciado	1		7
		Demora en la notificación al afiliado del dictamen COMAFP o COMEC	1		12
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1		6
		Disconformidad con la suspensión de pensión por agotamiento de la CIC y/o no redención del Bono de Reconocimiento	1		4
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	26	1	9
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	4		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	2	9
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1		6
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	20		9
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	4		9
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	3	1	8
		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
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		7
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1		8
		Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	20		8
		Problemas referidos a multiafiliación	1		13
		Problemas referidos a la transferencia de fondos del SPP al exterior	12		9
		Problemas relacionados al pago por defecto o exceso -SPP	11		7
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	3		10
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1		11
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		14
		Problemas con el recálculo de pensión anual por retiro programado o Renta Temporal	1		7
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	1		15
		Demora en la atención de la solicitud de Traspaso	6		9
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		5
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	1		9
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1		7
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	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)	1		9
		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		7
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1		7
		Problemas relacionados al SCTR vinculados al otorgamiento de pensión en el SPP	1		9
		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		6
	TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE		1,768	79	8

TOTAL RECLAMOS DEL TRIMESTRE

TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS	1,847
TOTAL RECLAMOS PENDIENTES	466
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	2,166