

RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DEL 01/01/2022 al 31/03/2022

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 de pensiones	Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	4		8
		Disconformidad con la rentabilidad de los fondos de pensiones	7	1	7
		Problemas relacionados a aportes voluntarios con fin previsional y sin fin previsional	4	2	7
		Problemas relacionados a la acreditación	80	14	7
		Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	353		7
		Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado	19		8
		Problemas relacionados con el pago y acreditación de aportes de trabajador dependiente en la Cuenta Individual de Capitalización	4	4	7
2	Pensión de Sobrevivencia	Problemas relacionados con el pago y acreditación de aportes de trabajador independiente en la Cuenta Individual de Capitalización	1		11
		Disconformidad con la modalidad de pensión	2	1	8
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de sobrevivencia	43	3	8
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	2	1	8
		Problemas con el recálculo de pensión anual por retiro programado o Renta Temporal	1		5
		Problemas que afectan a los beneficiarios de pensión	28	7	7
		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	4	8
3	Atención al público	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	114	61	7
		Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	20	4	8
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	21		7
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	9	1	9
		Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP	1		3
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	36	11	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	24	6	7
4	Bono de Reconocimiento	Publicidad engañosa o información que induce al error	2		9
		Falta de información respecto al bono de reconocimiento	4	1	8
		Otros problemas relacionados con el bono de reconocimiento	3	1	9
5	Inversión del fondo de pensiones	Problemas relacionados a la demora en el trámite relacionado al bono de reconocimiento	56	8	7
		Disconformidad con la rentabilidad de los fondos de pensiones	72	1	7
6	Cobranza de Aportes	Disconformidad con la rentabilidad de los fondos de pensiones	66		10
7	Jubilación legal	Disconformidad con la rentabilidad de los fondos de pensiones	72	1	7
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	2	2	9
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1		3
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	2		14
		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		9
8	Desafiliación del sistema privado de pensiones	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	44	6	7
		Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	55	4	6
9	Gastos de Sepelio	Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	55	4	6
		Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio	38	13	7
10	Otras Operaciones, servicios y/o productos	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	38	13	7
		Disconformidad con la modalidad de pensión	3	1	6
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	9		7
		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	11	9
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	2	3	10
		Demora en el pago de Herencia	10	5	8
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	19	7	6
		Problemas referidos a la transferencia de fondos del SPP al exterior	17	2	7
		Demora en la atención de la solicitud de la nulidad de afiliación	15	2	6
		Problemas con la AFP por casos de denuncia contra promotores	2		9
		Problemas relacionados al pago por defecto o exceso	17	1	8
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	6		8
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1		6
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	2		10
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	1		10
		Demora en la atención de la solicitud de traspaso	5		6
		Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	2		3
		Otros motivos	2		9
		Problemas relacionados al trámite y pago de siniestros cuando existe un probable SCTR	1		14
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1		4
Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	1		7		
<b>TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>1,254</b>	<b>188</b>	<b>7</b>

TOTAL RECLAMOS DEL TRIMESTRE

TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS	1,442
TOTAL RECLAMOS PENDIENTES	147
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>	<b>1,488</b>