

RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DEL 01/10/2021 AL 31/12/2021

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	1		10
		Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	3		9
		Problemas relacionados a aportes voluntarios con fin previsional y sin fin previsional	4		6
		Problemas relacionados a la acreditación	87		9
		Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	444	5	9
		Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado	5		9
		Problemas relacionados con el pago y acreditación de aportes de trabajador dependiente en la Cuentas Individual de Capitalización	3		11
2	Pensión de Sobrevivencia	Disconformidad con la modalidad de pensión	4		11
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de sobrevivencia	41	3	9
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	3		9
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	35	3	10
		Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP	8	1	10
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	233	4	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		12
3	Servicio de Atención al usuario	Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	17		10
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		9
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	25	2	8
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	4		8
		Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP	4		12
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	32	4	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	33	2	9
4	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la gestión sobre la cobranza de aportes	74	11	12
5	Desafiliación	Demora en la atención de la solicitud de la desafiliación	72	1	8
6	Gastos de Sepelio	Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio	64	9	9
7	Bono de Reconocimiento	Falta de información respecto al bono de reconocimiento	6		10
		Otros problemas relacionados con el bono de reconocimiento	4		9
		Problemas relacionados a la demora en el trámite relacionado al bono de reconocimiento	62		8
8	Jubilación legal	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)	7	1	10
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pagode pensión o Aporte Adicional	58	2	9
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión o Aporte Adicional	2		10
9	Herencia	Demora en pago de Herencia	26	2	9
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	29		8
10	Otras Operaciones, servicios y/o productos	Demora en la notificación al afiliado del dictamen del COMAFP y el COMEC	1		7
		Desistimiento al trámite de pensión iniciado	1		6
		Disconformidad con la modalidad de pensión	3		9
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	14		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	3	11
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	7		9
		Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	39		8
		Demora en la atención de la solicitud de la nulidad de afiliación	27		9
		Problemas con la AFP por casos de denuncia contra promotores	1	1	11
		Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o ejecución del contrato de afiliación distintos distintos a los indicados en otros numerales	3		8
		Problemas referidos a la transferencia de fondos del SPP al exterior	15		7
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	9		7
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1		14
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	2		12
		Demora en la atención de la solicitud de traspaso	6		9
		Problemas relacionados al pago por defecto o exceso	6		8
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	2		9
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	1		11
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	2	1	10
		Otros motivos	2		11
		Problemas relacionados al trámite y pago de siniestros cuando existe un probable SCTR	2		11
		Desistimiento al trámite de pensión iniciado	1		6
		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	1		7		
Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP	1		7		
<b>TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>1,556</b>	<b>55</b>	<b>9</b>

TOTAL RECLAMOS DEL TRIMESTRE

TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS	1,611
TOTAL RECLAMOS PENDIENTES	101
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>	<b>1,378</b>