

## Reclamos recibidos de los usuarios del 01/10/2022 al 31/12/2022

| 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  | 221                  | 28  | 8                             |
|  |  | Problemas relacionados a la acreditación  | 59                   | 2   | 8                             |
|  |  | Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones   | 20                   |   | 9                             |
|  |  | Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente   | 19                   |   | 9                             |
|  |  | Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado  | 10                   |   | 7                             |
|  |  | Problemas relacionados a aportes voluntarios  | 4                    |   | 5                             |
|  |  | Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado   | 4                    |   | 7                             |
|  |  | Problemas relacionados al pago por defecto o exceso -SPP  | 1                    | 2   | 9                             |
|  |  | Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador independiente   | 1                    |   | 6                             |
|  |  | Problemas relacionados a rezagos y abonos cruzados  |                      |   | 14                            |
| 2  | Pensión de Sobrevivencia                           | Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de sobrevivencia  | 64                   | 6   | 8                             |
|  |  | Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión   | 46                   | 5   | 8                             |
|  |  | Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión  | 16                   | 1   | 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)   | 5                    | 2   | 9                             |
|  |  | Inclusión o Exclusión de beneficiarios  | 5                    |   | 10                            |
|  |  | Disconformidad con la modalidad de pensión  | 2                    |   | 10                            |
|  |  | Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión  | 1                    |   | 9                             |
|  |  | Desistimiento al trámite de pensión iniciado  | 1                    |   | 14                            |
|  |  | Problemas con el recálculo de pensión anual por retiro programado o Renta Temporal  | 1                    |   | 12                            |
|  |  | Disconformidad con la suspensión de pensión por falta de acreditación de supervivencia  | 1                    |   | 8                             |
|  |  | 3   | Cobranza de Aportes  | Problemas relacionados a la cobranza de aportes | 112                           |
| 4  | Servicio de Atención al usuario                    | Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia   | 38                   |   | 7                             |
|  |  | Error en los datos del usuario registrado en la empresa   | 22                   |   | 9                             |
|  |  | Inadecuada atención al usuario  | 9                    | 2   | 7                             |
|  |  | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios   | 5                    | 5   | 7                             |
|  |  | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios  | 6                    |   | 8                             |
|  |  | Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP   | 3                    | 1   | 8                             |
|  |  | Material informativo incompleto o publicidad engañosa   | 1                    |   | 15                            |
| 5  | 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 | 36                   | 2   | 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.   | 5                    | 1   | 8                             |
|  |  | 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 la suspensión de pensión por agotamiento de la CIC y/o no redención del Bono de Reconocimiento   | 1                    |   | 6                             |
|  |  |   |                      |   |                               |
| 6  | Desafiliación del sistema privado de pensiones     | Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión   | 32                   | 2   | 8                             |
|  |  | Disconformidad con la modalidad de pensión  | 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)   | 3                    |   | 8                             |
|  |  | Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión  | 2                    |   | 7                             |
|  |  | Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez  | 1                    |   | 9                             |
| 7  | Inversión del Fondo de Pensiones                   | Disconformidad con la rentabilidad de los fondos de pensiones   | 43                   |   | 7                             |
| 8  | Desafiliación                                      | Demora en la atención de la solicitud de desafiliación  | 31                   | 5   | 8                             |
| 9  | Gastos de Sepelio                                  | Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio  | 27                   | 4   | 7                             |
| 10   | Otras Operaciones, servicios y/o productos         | Inclusión o Exclusión de beneficiarios  | 12                   | 3   | 7                             |
|  |  | Demora en pago de herencia  | 7                    | 4   | 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)   | 10                   | 3   | 6                             |
|  |  | Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez  | 7                    | 1   | 9                             |
|  |  | Disconformidad con la modalidad de pensión  | 2                    |   | 11                            |
|  |  | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)   |                      | 1   | 12                            |
|  |  | Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión  | 1                    |   | 7                             |
|  |  | Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC   | 1                    |   | 9                             |
|  |  | Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación  | 6                    | 1   | 7                             |
|  |  | Problemas referidos a multifiliación  | 7                    |   | 11                            |
|  |  | Problemas con la AFP por casos de denuncia contra promotores  | 1                    |   | 6                             |
|  |  | Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación   | 10                   |   | 4                             |
|  |  | Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos  | 3                    |   | 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                    |   | 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)   | 5                    |   | 9                             |
|  |  | Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión  | 1                    |   | 9                             |
|  |  | Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión  | 1                    |   | 4                             |
|  |  | Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)   | 1                    |   | 14                            |
|  |  | Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación   | 1                    |   | 12                            |
|  |  | Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión   | 1                    |   | 11                            |
|  |  | Problemas relacionados al pago por defecto o exceso -SPP  | 8                    |   | 7                             |
|  |  | Otros motivos   | 5                    |   | 12                            |
|  |  | Problemas referidos a la transferencia de fondos del SPP al exterior  | 4                    |   | 5                             |
|  |  | Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión  | 2                    |   | 12                            |
|  |  | Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación   | 1                    |   | 4                             |
|  |  | Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación   | 1                    |   | 6                             |
| Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos |  | 1   | 11                   |   |                               |
| Demora en la atención de la solicitud de Traspaso  | 1  |   | 9                    |   |                               |
| Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión  |  | 1   | 11                   |   |                               |
| <b>Total de reclamos atendidos en el trimestre</b>   |  |   | <b>966</b>           | <b>88</b>                                       | <b>8</b>                      |

### Total reclamos del trimestre

|  |            |
|--|------------|
| Total reclamos absueltos                           | 1,054      |
| Total reclamos pendientes                          | 75         |
| <b>Total de reclamos recibidos en el trimestre</b> | <b>924</b> |