

RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DEL 01/07/2020 al 30/09/2020

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	18		1
		Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	20		1
		Problemas relacionados a aportes voluntarios	6		1
		Problemas relacionados a la acreditación	1267	7	1
		Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	8397	36	1
		Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado	11		1
		Problemas relacionados al pago por defecto o exceso -SPP	2		1
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente	14		1
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador independiente	2		1
2	Servicio de Atención al usuario	Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	351	2	1
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2		1
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	769		1
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	42		1
		Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP	16		1
		Inadecuada atención al usuario	227	1	1
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	591	3	1
3	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	1448	3	1
4	Bono de Reconocimiento	Falta de información de la AFP respecto al Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	9		1
		Otros problemas relacionados a la AFP con el Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	4		1
		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.	513		1
5	Jubilación Legal	Disconformidad con la modalidad de pensión	1		1
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	2		1
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	1		1
		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)	301		1
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	152	1	1
6	Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	497		1
7	Desafiliación	Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	260		1
8	Transferencia de Fondos de Pensiones para afiliados al SPP que residen en el exterior	Problemas referidos a la transferencia de fondos del SPP al exterior	188		1
9	Otras Operaciones, servicios y/o productos	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de sobrevivencia	2		1
		Disconformidad con la suspensión de pensión por falta de acreditación de supervivencia	1		1
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	8		1
		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
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	100		1
		Demora en la atención de la solicitud de Traspaso	102		1
		Problemas relacionados a Traspasos	1		1
		Disconformidad con la suspensión de pensión por agotamiento de la CIC y/o no redención del Bono de Reconocimiento	1		1
		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)	66		1
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	2		1
		Otros Motivos	69		1
		Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio	63		1
		Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	7		1
		Problemas con la AFP por casos de denuncia contra promotores	1		1
		Problemas referidos a multiafiliación	5		1
		Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación	6		1
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1		1
		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		1
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	2		1
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	1		1
		Disconformidad con la suspensión de pensión por agotamiento de la CIC y/o no redención del Bono de Reconocimiento	1		1
		Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC	1		1
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	2		1
		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		1
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1		1
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1		1
		Demora en pago de Herencia	1		1
Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	1		1		
Problemas relacionados al pago por defecto o exceso -SPP	1		1		
<b>TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>15,562</b>	<b>53</b>	<b>1</b>

TOTAL RECLAMOS DEL TRIMESTRE

TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS	15,615
TOTAL RECLAMOS PENDIENTES	639
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>	<b>6,069</b>