Profuturo
AFP del grupo Scotiabank

RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DEL 01/01/2020 al 31/03/2020

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	45	1	8
		Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	8		7
		Problemas relacionados a aportes voluntarios	3		10
		Problemas relacionados a la acreditación	97	3	7
		Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	70	5	9
		Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado	5		11
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente	5		9
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador independiente	3		10
2	Servicio de Atención al usuario	Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	46	3	9
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3		12
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	30		8
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1		3
		Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP	4		8
		Falta de emisión de constancia de atención	1		0
		Inadecuada atención al usuario	29	4	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	40	3	9
		Material informativo incompleto o publicidad engañosa		1	10
3	Pensión de Sobrevivencia	Disconformidad con la modalidad de pensión	1		13
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de sobrevivencia	2	1	14
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	3	1	12
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	30	6	12
		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	1	10
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	13	10	11
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	2		14
4	Pensión de Invalidez	Demora en la notificación al afiliado del dictamen COMAFP o COMEC	1		11
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1	1	14
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	6		12
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	3		13
		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)	20	4	8
		Problemas relacionados al SCTR vinculados al otorgamiento de pensión en el SPP	5		9
		Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC	4		10
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	13	3	8
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	3		7
5	Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	62		4
6	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	58	4	11
7	Afiliación	Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	12	3	9
		Problemas con la AFP por casos de denuncia contra promotores	15		8
		Problemas referidos a multiafiliación	2		8
		Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación	21	1	10
8	Jubilación Legal	Disconformidad con la modalidad de pensión	2		11
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	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)	32	5	10
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	7	1	9
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		4
9	Desafiliación	Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	43		8
10	Otras Operaciones, servicios y/o productos	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		11
		Falta de información de la AFP respecto al Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	1		4
		Otros problemas relacionados a la AFP con el Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	11	2	10
		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.	22	4	10
		Demora en pago de Herencia	9	4	10
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	3		14
		Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio	7	8	12
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda).	1		8
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación Inclusión o Exclusión de beneficiarios.	2		14
		Problemas con el recálculo de pensión anual por retiro programado o Renta Temporal	1		10
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	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)	2	2	11
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	4		11
		Problemas relacionados al pago por defecto o exceso -SPP	1		6
		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.	11		8
		Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento	2		11
		Complementario.	2		11
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos.	1		9
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación.	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).	1		11
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1		9
		Demora en la atención de la solicitud de Traspaso	7		7
		Problemas relacionados a Traspasos	1		0
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	4		11
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	3		12
		Problemas referidos a la transferencia de fondos del SPP al exterior	5	2	11
		Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC	5	1	12
		Disconformidad con la modalidad de pensión		1	15
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	4		12
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	1		6
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1		14
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	2		9
		Rechazo de la cobertura previsional por presunta cobertura del SCTR	1		12
		Otros Motivos	1		12
		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		10
		TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE	882	85	9

TOTAL RECLAMOS DEL TRIMESTRE

TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS	967
TOTAL RECLAMOS PENDIENTES	1,571
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	2,408