

RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DEL 01/04/2020 AL 30/06/2020

N°	Producto del reclamo	Motivo del reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A favor de Profuturo	A favor del usuario	
1	Servicio de Atención al usuario	Error en los datos del usuario registrado en la empresa.	12,220	1	1
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	744	2	1
		Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia.	622	3	1
		Inadecuada atención al usuario.	3	1	1
		Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP.	1		2
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		1
2	Aportes	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados.	8,010	2	1
		Problemas relacionados a la acreditación.	2,313		1
		Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado.	5		6
		Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado.	4		1
		Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones.	3		1
		Problemas relacionados a aportes voluntarios.	1		2
3	Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones.	3,952		1
4	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la cobranza de aportes.	1,895	3	1
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.	1,158		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.	1		1
6	Desafiliación	Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	265		1
7	Jubilación Legal	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).	185	25	1
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión.	49	2	1
8	Pensión de Supervivencia	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión.	140		1
		Problemas que afectan a los beneficiarios de pensión.	2		7
		Disconformidad con la modalidad de pensión.	1		12
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión.	1		12
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de supervivencia.	1		2
				1	
9	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.	107		1
10	Otras Operaciones, servicios y/o productos	Demora en la atención de la solicitud de Traspaso.	74		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).	46		1
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión.	2		1
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión.	1		2
		Disconformidad con la modalidad de pensión.	1		1
		Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC.	1		9
		Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio.	12		2
		Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación.	4	1	4
		Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación.	2		6
		Problemas relacionados al pago por defecto o exceso -SPP.	3		4
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación.	2		7
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos.	1		6
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión.	1		1
		Disconformidad con la modalidad de pensión.	1		1
		Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC.	1		1
<b>TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>31,836</b>	<b>40</b>	<b>2</b>

TOTAL RECLAMOS DEL TRIMESTRE

TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS	31,876
TOTAL RECLAMOS PENDIENTES	9,449
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>	<b>39,948</b>