

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	Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	688	3	1
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	12695	1	1
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	416		1
		Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP	43		1
		Falta de emisión de constancia de atención	8		1
		Inadecuada atención al usuario	1730	1	1
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1804	2	1
2	Aportes	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	13		1
		Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	157		1
		Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	112		1
		Inadecuada atención al usuario	1		1
		Problemas relacionados a aportes voluntarios	2		1
		Problemas relacionados a la acreditación	2321		1
		Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	9462	2	1
		Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado	20		1
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente	6		1
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador independiente	1		1
Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1		1		
3	Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	3969		1
4	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	1905	3	1
5	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.	4		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.	2		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.	1160		1
6	Jubilación Legal	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	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)	192	25	1
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	51	2	1
7	Desafiliación	Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	267		1
8	Pensión de Sobrevivencia	Disconformidad con la modalidad de pensión	2		6
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de sobrevivencia	2		1
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	6		2
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	141		1
9	Transferencia de Fondos de Pensiones para afiliados al SPP que residen en el exterior	Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1		12
		Problemas referidos a la transferencia de fondos del SPP al exterior	108		1
10	Otras Operaciones, servicios y/o productos	Demora en la atención de la solicitud de Traspaso	74		1
		Otros Motivos	552		1
		Disconformidad con la modalidad de pensión	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)	46		1
		Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC	2		5
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	3		1
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1		2
		Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	3		4
		Problemas referidos a multifiliación	3		1
		Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación	15	1	1
		Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio	13		1
		Disconformidad con la suspensión de pensión por agotamiento de la CIC y/o no redención del Bono de Reconocimiento	2		1
		Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC	2		1
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1		6
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	3		4
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	3		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	3		4
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1		1
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1		1
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	1		6
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE			38,023	40	1

TOTAL RECLAMOS DEL TRIMESTRE

TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS	38,063
TOTAL RECLAMOS PENDIENTES	10,185
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	46,677