

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.	1		1
		Problemas relacionados a aportes voluntarios.	4		1
		Problemas relacionados a la acreditación.	1318	7	1
		Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados.	7705	36	1
		Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado.	1		1
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente.	1		1
2	Servicio de Atención al usuario	Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia.	362	2	1
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas.	2		1
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa.	793		1
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		1
		Inadecuada atención al usuario.	5	1	1
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	505	3	1
3	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la cobranza de aportes.	1504	3	1
4	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.	543		1
5	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).	339		1
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión.	169	1	1
6	Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones.	501		1
7	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.	308		1
8	Desafiliación	Demora en la atención de la solicitud de desafiliación.	247		1
9	Otras Operaciones, servicios y/o productos	Demora en la atención de la solicitud de Traspaso.	113		1
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión.	4		1
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión.	104		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).	76		1
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión.	1		1
		Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio.	65		1
		Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación.	2		1
		Problemas referidos a multifiliación.	2		1
		Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación.	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
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión.	1		1
		Problemas relacionados al pago por defecto o exceso -SPP.	1		1
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE			14,683	53	1

TOTAL RECLAMOS DEL TRIMESTRE

TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS	14,736
TOTAL RECLAMOS PENDIENTES	2,897
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	8,184