

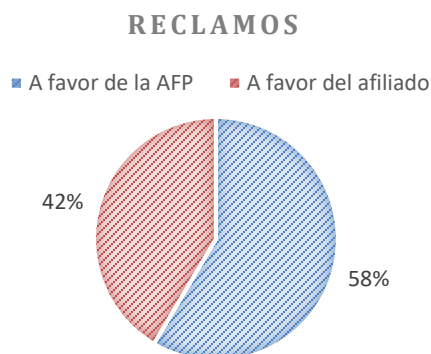
## **INFORME DE RECLAMOS REGISTRADOS POR LAS AFP DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2017**

El presente informe tiene como finalidad dar a conocer de manera integral la problemática de reclamos registrados en el Sistema Privado de Pensiones durante el primer trimestre de 2017.

Al respecto, de manera más relevante se han identificado los siguientes aspectos:

### **I. RECLAMOS REGISTRADOS**

- 1066 reclamos: 606 fueron resueltos a favor de la AFP y 430 fueron resueltos a favor del afiliado.



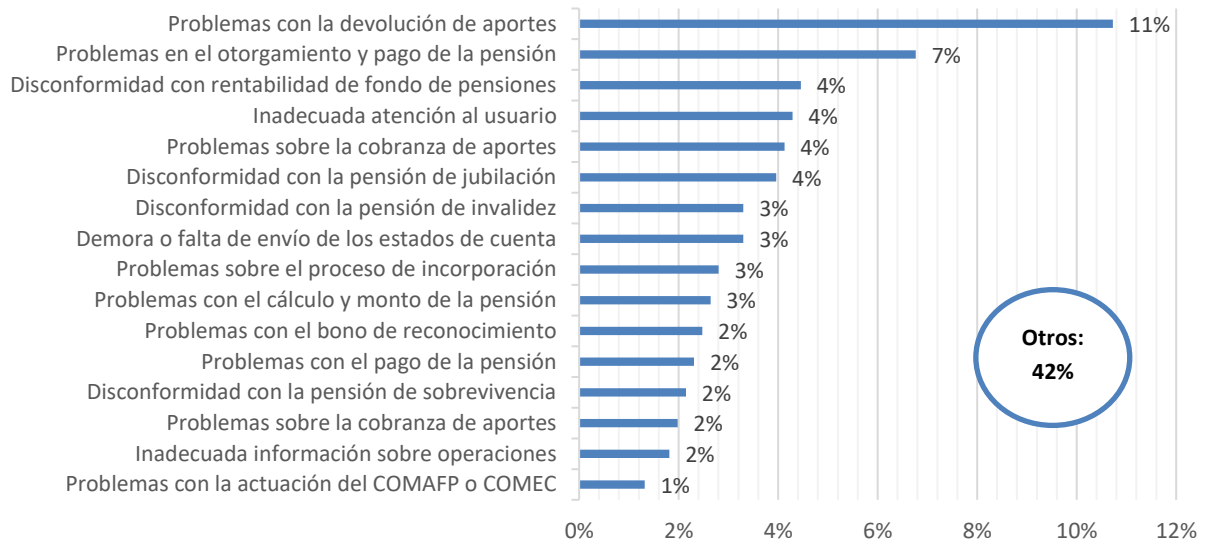
### **II. RECLAMOS RESUELTOS A FAVOR DE LA AFP**

Los motivos más reclamados:

- 65 reclamos por problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados.
- 41 reclamos por problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o aporte adicional.
- 27 reclamos por disconformidad con la rentabilidad de los fondos de pensiones.
- 25 reclamos por problemas relacionados a la gestión sobre la cobranza de aportes.
- 26 reclamos por inadecuada atención al usuario – problemas con la calidad del servicio.
- 24 reclamos por disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas del proceso de jubilación.
- 20 reclamos por demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado.
- 20 reclamos por disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas del proceso de invalidez.
- 17 problemas sobre el proceso de incorporación.
- 16 problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de la pensión o aporte adicional
- 15 problemas relacionados con el bono de reconocimiento.
- 14 reclamos por problemas relacionados al pago de la pensión bajo la modalidad de cobro.
- 13 reclamos por disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de sobrevivencia.
- 12 reclamos por problemas sobre la cobranza de aportes.
- 11 reclamos por inadecuada información sobre operaciones, productos o servicios.

- 8 reclamos por problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC.

### Reclamos resueltos a favor de la AFP

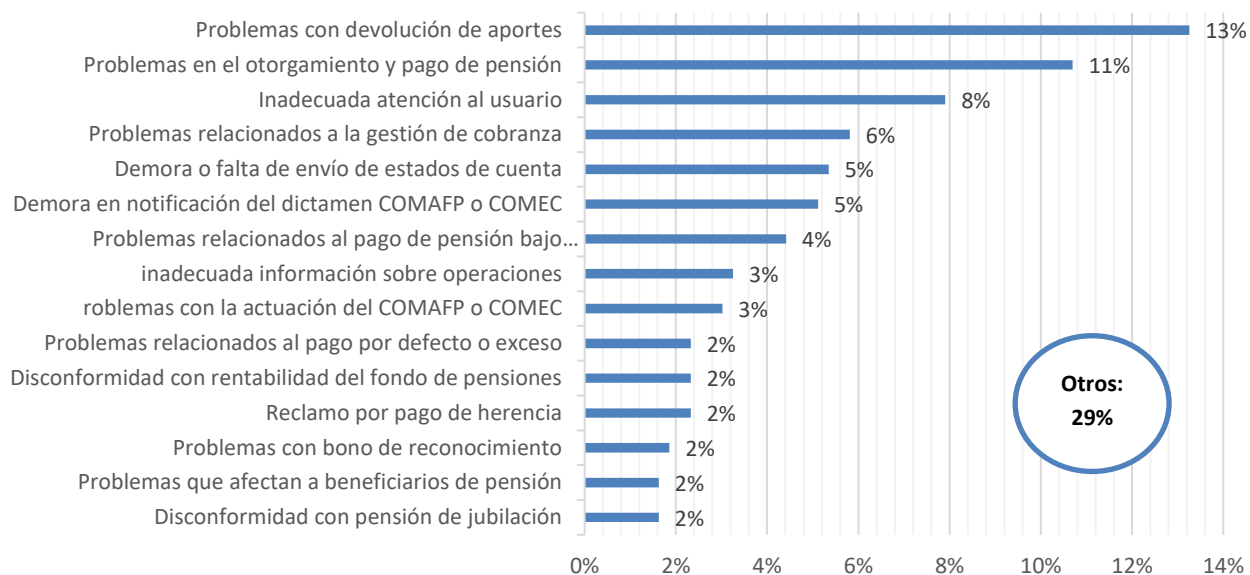


### III. RECLAMOS RESUELTOS A FAVOR DEL AFILIADO

Los motivos más reclamados:

- 57 reclamos por problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados.
- 46 reclamos por problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o aporte adicional.
- 34 reclamos por inadecuada atención al usuario – problemas en la calidad del servicio.
- 25 reclamos por problemas relacionados a la gestión sobre la cobranza.
- 23 reclamos por demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado.
- 22 reclamos por demora en la notificación al afiliado del dictamen COMAFP O COMEC.
- 19 reclamos por problemas relacionados al pago de la pensión bajo la modalidad de cobro.
- 14 reclamos por inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos o servicios.
- 13 reclamos por problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC.
- 10 reclamos por problemas relacionados al pago por defecto o exceso.
- 10 reclamos por disconformidad con la rentabilidad de los fondos de pensiones.
- 10 reclamos en el pago de la herencia.
- 8 reclamos por problemas relacionados con el bono de reconocimiento.
- 7 reclamos por disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación.
- 7 reclamos por problemas que afecten a los beneficiarios de la pensión.

### Reclamos resueltos a favor del afiliado

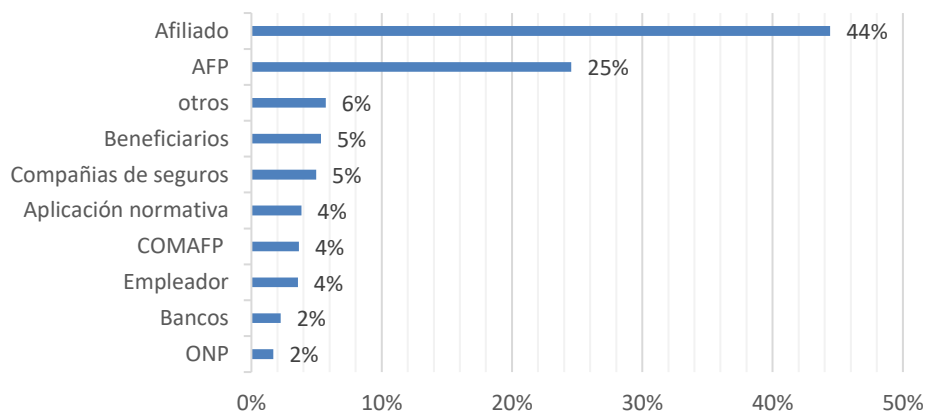


#### IV. CAUSANTE DE LOS RECLAMOS

- A. **Por los afiliados:** 474 reclamos, 471 resueltos a favor de la AFP y 3 resueltos a favor del afiliado.  
Dentro de los cuales:
- 65 por devolución de aportes.
  - 27 por problemas en el otorgamiento y pago de la pensión
  - 27 por disconformidad con la rentabilidad de los fondos de pensiones
  - 20 por envío en el estado de cuenta
  - Otros: 335
- B. **Por la AFP:** 262 reclamos, 35 resueltos a favor de la empresa y 227 resueltos a favor del afiliado.  
Dentro de los cuales:
- 31 por inadecuada atención al usuario
  - 22 por devolución de aportes
  - 20 por pago de pensión
  - 11 por cobranza de aportes
  - Otros: 178
- C. **Por beneficiarios:** 57 reclamos
- D. **Por Compañías de Seguros:** 53 reclamos, 3 resueltos a favor de la AFP y 50 resueltos a favor del afiliado.

- E. **Inconvenientes con la aplicación de la normativa vigente:** 41 reclamos, todos a favor del afiliado.
- F. **Por COMAFP:** 33 reclamos, todos resueltos a favor del afiliado.
- G. **Por el empleador:** 38 reclamos, 27 resueltos a favor de la empresa y 11 resueltos a favor del afiliado.
  - 15 por cobranza de aportes
  - 12 por procesos de incorporación
  - 3 por solicitud de nulidad de afiliación
  - 2 por envío de estado de cuenta
  - Otros: 6
- H. **Por Entidades Bancarias:** 24 reclamos
- I. **Por la Oficina Normalización Previsional (ONP):** 18 reclamos
- J. **Por servicios de mensajería:** 17
- K. **Por el DIS:** 3 reclamos
- L. **Por COMEC:** 2 reclamos
- M. **Por AFPnet:** 2 reclamos
- N. Otros: 37

**Causante de los reclamos**



\* Cabe resaltar que actualmente se encuentran pendiente 30 reclamos.

#### **V. CONCLUSIONES DEL REPORTE DE RECLAMOS**

- En todo el Sistema Privado de Pensiones se ha registrado 1066, y en todas las AFP han sido resueltos en su mayoría a favor de la empresa.
- Los aspectos más reclamados son los siguientes:
  - Devolución de aportes



- Pago de pensión (jubilación / invalidez)
  - Inadecuada atención al usuario e inadecuada o insuficiente información.
  - Demora o falta de envío de estado de cuenta.
  - Rentabilidad de los fondos
- En el caso de los actores causantes de reclamo, se identificó que en su mayoría (473) fueron generados por el afiliado, motivo por el cual en su mayoría (471) fueron resueltos a favor de la AFP.
- Es necesario precisar que este escenario permite identificar que existe correlación con uno de los aspectos de mayor incidencia de reclamos como la inadecuada o insuficiente información, puesto que de haberla obtenido estos reclamos no se hubieran originado.

## VI. ANÁLISIS COMPARATIVO CON OTRAS INDUSTRIAS

Dentro de la información difundida por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP se dan a conocer los reclamos registrados en el sistema financiero, de seguros y previsional. En ese sentido, de la información correspondiente al año 2016 se puede identificar lo siguiente:

- **Sistema Financiero: 14.3** reclamos por cada 10,000 operaciones
- **Sistema de Seguros: 29.9** reclamos por cada 10,000 operaciones
- **Sistema Privado de Pensiones: 2.05** por cada 10,000 afiliados

En ese sentido, se identifica que el Sistema Privado de Pensiones es el sector regulado por la SBS con menor índice de registro de reclamos en comparación al sistema financiero y de seguros.