

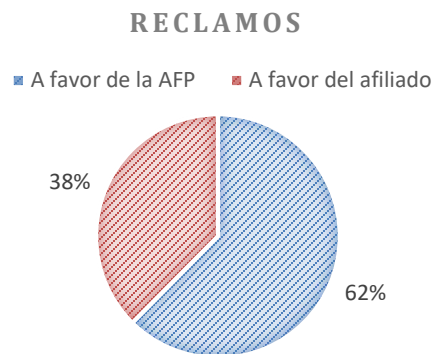
INFORME DE RECLAMOS REGISTRADOS POR LAS AFP DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2017

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 segundo trimestre de 2017.

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

I. RECLAMOS REGISTRADOS

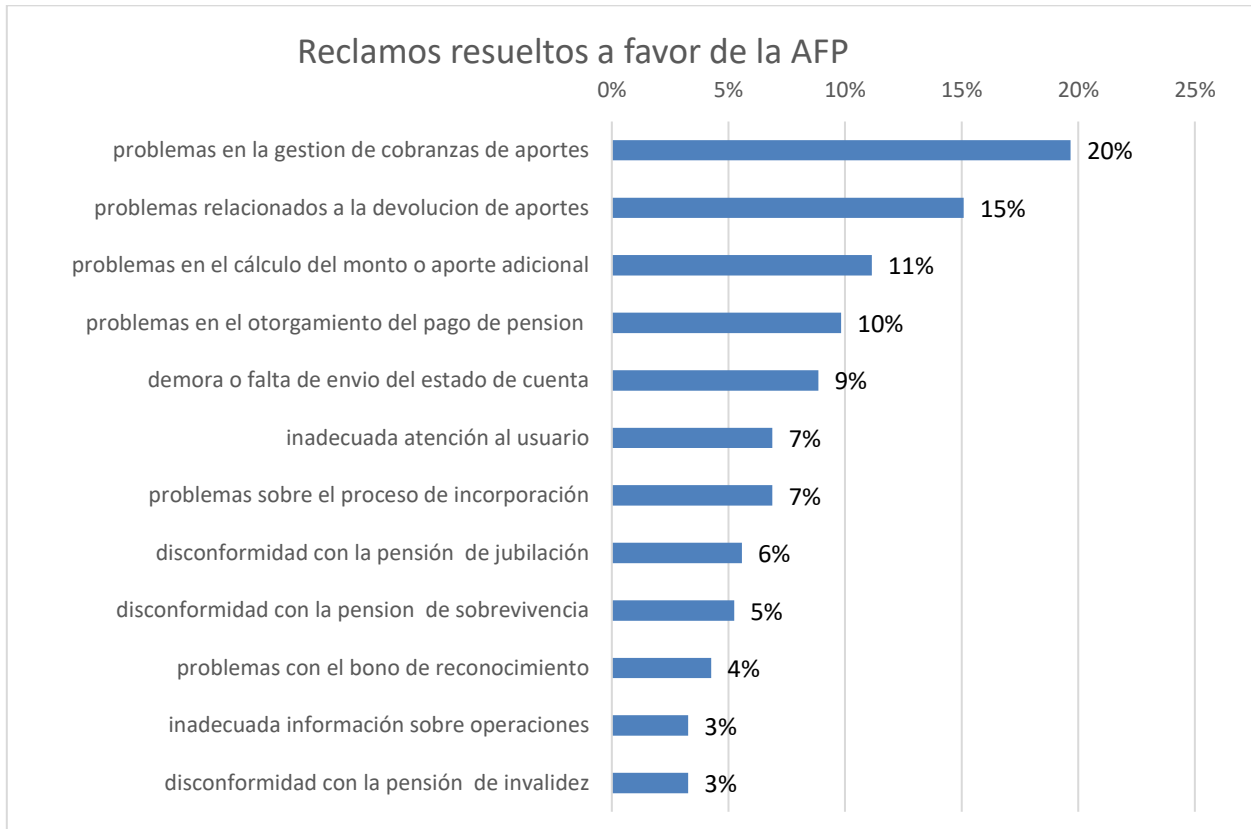
- 947 reclamos: 591 fueron resueltos a favor de la AFP y 356 fueron resueltos a favor del afiliado.



II. RECLAMOS RESUELTOS A FAVOR DE LA AFP

Los motivos más reclamados:

- 60 reclamos por gestión de cobranza de aportes.
- 46 reclamos por devolución de aportes de afiliados.
- 34 reclamos por demora en el cálculo del monto o aporte adicional.
- 30 reclamos por demora en el otorgamiento del pago de pensión o aporte adicional.
- 27 reclamos por demora o falta de envío del estado de cuenta.
- 21 reclamos por inadecuada atención al usuario – problemas con la calidad del servicio.
- 21 reclamos por el proceso de incorporación.
- 17 reclamos por disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación.
- 16 reclamos por disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de sobrevivencia.
- 13 reclamos relacionados con el bono de reconocimiento.
- 10 reclamos por inadecuada información sobre operaciones, productos o servicios.
- 10 reclamos por disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez.



III. RECLAMOS RESUELTOS A FAVOR DEL AFILIADO

Los motivos más reclamados:

- 36 reclamos por demora o falta de envío en el estado de cuenta.
- 34 reclamos por problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados.
- 29 reclamos por inadecuada atención al usuario – problemas en la calidad del servicio.
- 29 reclamos por problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o aporte adicional.
- 25 reclamos por problemas relacionados a la gestión sobre la cobranza de aportes.
- 13 reclamos por demora en la notificación al afiliado del dictamen del COMAFP o el COMEC.
- 13 reclamos por problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC.
- 10 reclamos por problemas relacionados con el bono de reconocimiento.
- 10 reclamos por inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.
- 9 reclamos por problemas relacionados al pago de la pensión bajo modalidad de cobro, solicitada previamente por el afiliado.
- 6 reclamos por demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia.



IV. CAUSANTE DE LOS RECLAMOS

A. **Por los afiliados:** 457 reclamos, 456 resueltos a favor de la AFP y 1 resueltos a favor del afiliado.

Dentro de los cuales:

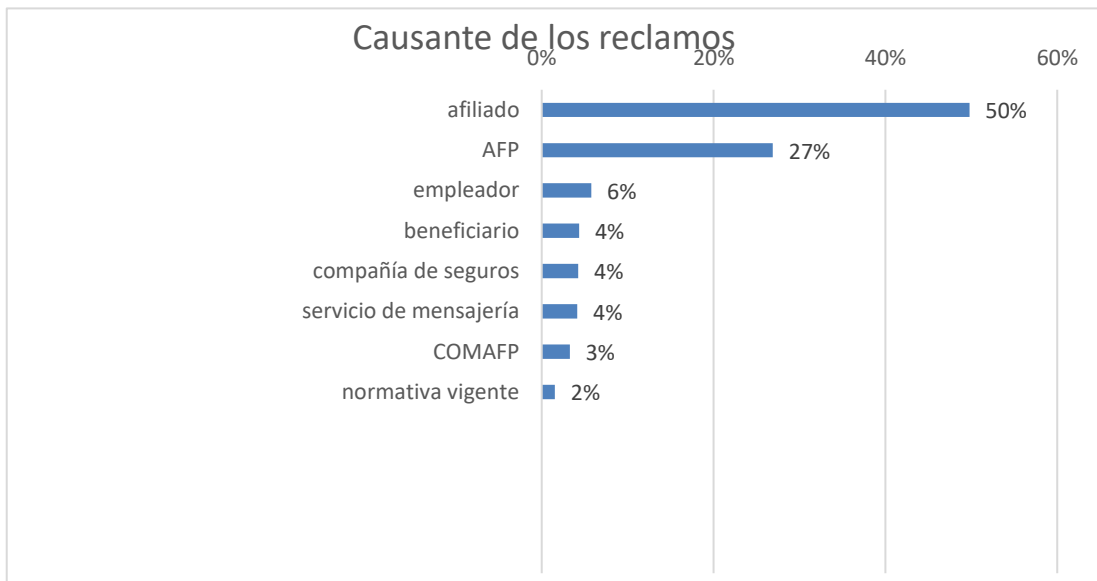
- 43 por gestión en la cobranza de aportes.
- 28 por problemas con la devolución de aportes.
- 20 por inadecuada atención al usuario.
- 18 por demora en el cálculo del monto o aporte adicional.
- Otros: 348

B. **Por la AFP:** 247 reclamos, 44 resueltos a favor de la empresa y 203 resueltos a favor del afiliado.

Dentro de los cuales:

- 19 por inadecuada atención al usuario
- 14 por devolución de aportes
- 12 por pago de pensión
- 11 por inadecuada información sobre operaciones, productos y servicios.
- Otros: 191

- C. **Por el empleador:** 53 reclamos, 38 resueltos a favor de la empresa y 15 resueltos a favor del afiliado.
 - 15 por procesos de incorporación
 - 12 por cobranza de aportes
 - Otros: 3
- D. **Por beneficiarios:** 40 reclamos, todos resueltos a favor de la empresa.
- E. **Por Compañías de Seguros:** 39 reclamos, 5 resueltos a favor de la AFP y 34 resueltos a favor del afiliado.
- F. **Por COMAFP:** 30 reclamos, 5 resueltos a favor de la empresa y 25 resueltos a favor del afiliado.
 - 10 por demora en la notificación
 - 10 por problemas con la actuación de COMAFP
 - Otros: 10
- G. **Por servicios de mensajería:** 38 reclamos
- H. **Inconvenientes con la aplicación de la normativa vigente:** 14 reclamos, todos a favor del afiliado.
- I. **Por la Oficina Normalización Previsional (ONP):** 13 reclamos
- J. **Por Entidades Bancarias:** 6 reclamos
- K. **Por COMEC:** 3 reclamos
- L. **Por el DIS:** 1 reclamos
- M. **Por AFPnet:** 1 reclamos
- N. **Otros:** 37





V. CONCLUSIONES DEL REPORTE DE RECLAMOS

- En todo el Sistema Privado de Pensiones se ha registrado 947 reclamos durante el segundo trimestre, 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.
- En el caso de los actores causantes de reclamo, se identificó que en su mayoría (457) fueron generados por el afiliado, motivo por el cual en su mayoría (456) 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.