

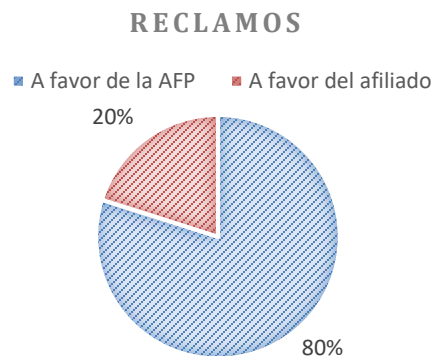
INFORME DE RECLAMOS REGISTRADOS POR LAS AFP DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2018

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 del 2018.

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

I. RECLAMOS REGISTRADOS

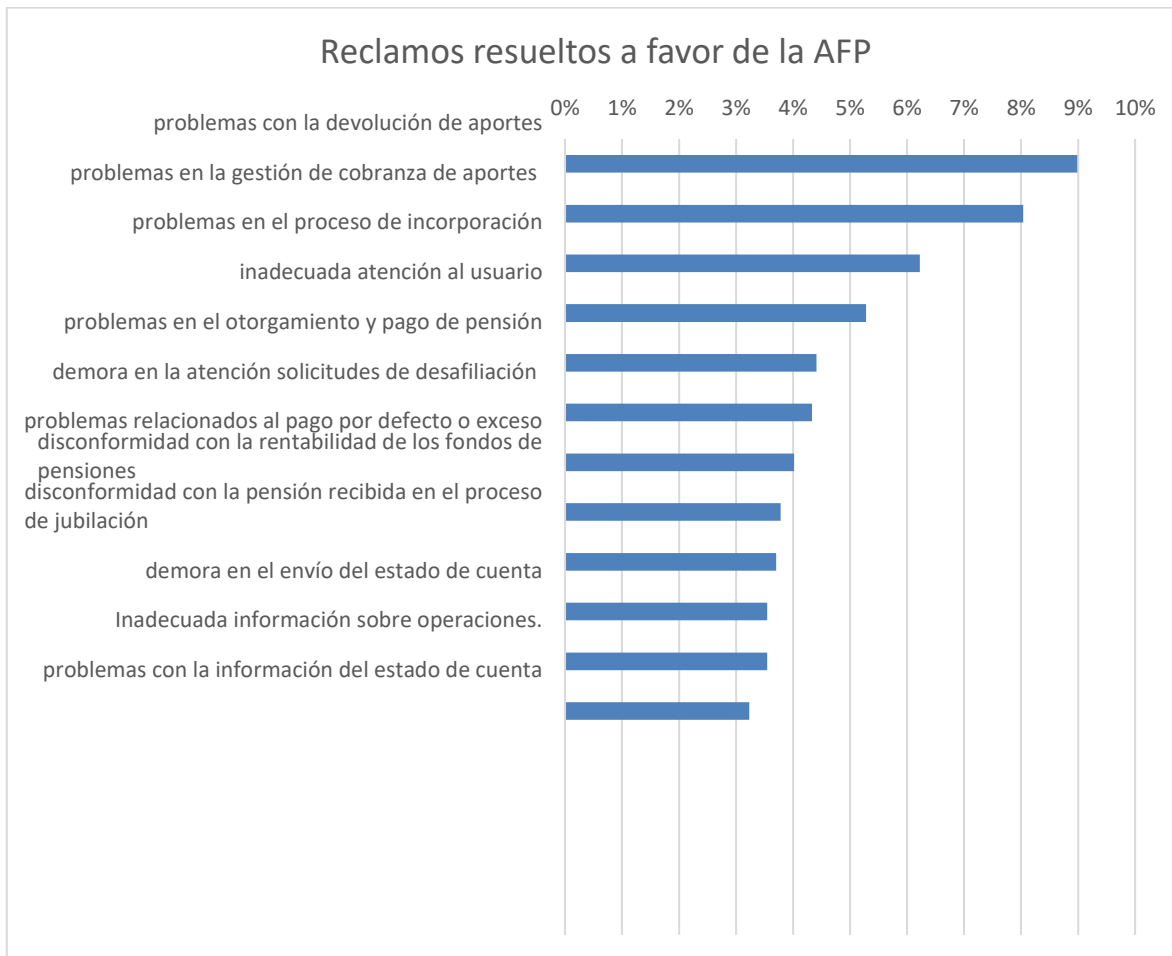
- 1664 reclamos: 1269 fueron resueltos a favor de la AFP y 319 fueron resueltos a favor del afiliado.



II. RECLAMOS RESUELTOS A FAVOR DE LA AFP

Los motivos más reclamados:

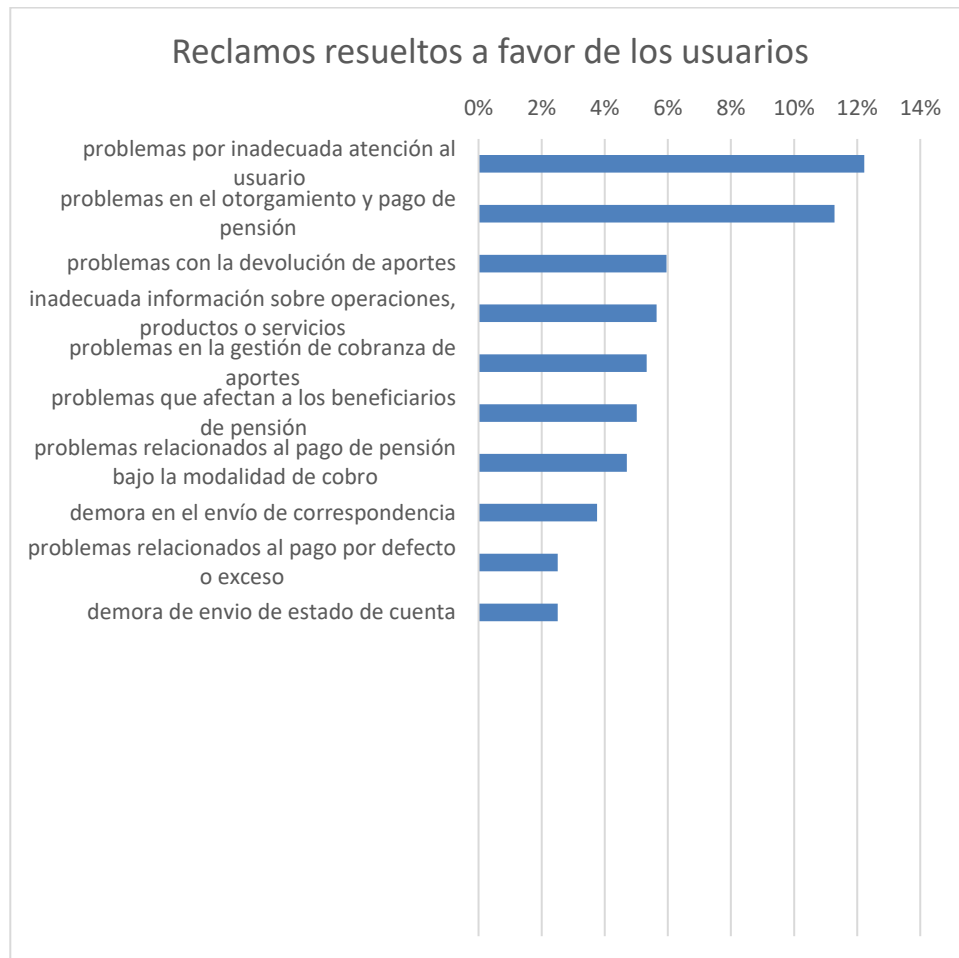
- 114 reclamos por problemas con la devolución de aportes.
- 102 reclamos por problemas en la gestión de cobranza de aportes.
- 79 reclamos por problemas en el proceso de incorporación.
- 67 reclamos por inadecuada atención al usuario.
- 56 reclamos por problemas en el otorgamiento y pago de pensión.
- 55 reclamos por demora en la atención de la solicitud de desafiliación.
- 51 reclamos por problemas relacionados pago por defecto o exceso.
- 48 reclamos por disconformidad con la rentabilidad de los fondos de pensiones.
- 47 reclamos por disconformidad con la pensión recibida y/o las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación.
- 45 reclamos por demora o falta de envío de estado de cuenta.
- 45 reclamos por inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.
- 41 reclamos por problemas con la información del estado de cuenta.



III. RECLAMOS RESUELTOS A FAVOR DEL AFILIADO

Los motivos más reclamados:

- 39 reclamos por inadecuada atención al usuario.
- 36 reclamos por problemas en el otorgamiento y pago de pensión o aporte adicional.
- 19 reclamos por problemas con la devolución de aportes.
- 18 reclamos por inadecuada información sobre operaciones, productos y servicios.
- 17 reclamos por problemas en la gestión de cobranza de aportes.
- 16 reclamos por problemas que afectan a los beneficiarios de pensión.
- 15 reclamos por problemas relacionados al pago de la pensión bajo la modalidad de cobro, solicitada previamente por el afiliado.
- 12 reclamos por demora en el envío de correspondencia.
- 8 reclamos por problemas relacionados al pago por defecto o exceso.
- 8 reclamos por demora o falta de envío de estado de cuenta.



IV. CAUSANTE DE LOS RECLAMOS

- A. **Por los afiliados:** 1175 reclamos, de los cuales todos fueron resueltos a favor de la AFP.
Dentro de los cuales:
- 110 por problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados.
 - 86 por problemas relacionados a la gestión sobre la cobranza de aportes.
 - 61 por inadecuada atención al usuario.
 - 51 por problemas relacionados al pago por defecto o exceso.
 - 51 por problemas en el otorgamiento y pago de la pensión o aporte adicional.
 - 49 por demora en la atención de la solicitud de desafiliación.
 - Otros: 767
- B. **Por la AFP:** 237 reclamos, 12 resueltos a favor de la empresa y 225 resueltos a favor del afiliado.
Dentro de los cuales:

- 40 por inadecuada atención al usuario.
 - 17 por problemas relacionados a la devolución de aportes.
 - 17 por inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos o servicios.
 - 10 por problemas relacionados al pago de pensión bajo la modalidad de cobro, solicitada previamente por el afiliado.
 - Otros: 153
- C. **Por el empleador:** 36 reclamos, 33 resueltos a favor de la empresa y 3 resueltos a favor del afiliado.
- D. **Por beneficiarios:** 11 reclamos, todos resueltos a favor de la empresa.
- E. **Por Compañías de Seguros:** 49 reclamos, 3 resueltos a favor de la AFP y 46 resueltos a favor del afiliado.
- F. **Por COMAFP:** 13 reclamos, todos resueltos a favor del afiliado.
- G. **Por servicios de mensajería:** 11 reclamos, todos resueltos a favor del afiliado.
- H. **Inconvenientes con la aplicación de la normativa vigente:** 29 reclamos, 28 resueltos a favor de la empresa y 1 resueltos a favor del afiliado.
- I. **Por la Oficina Normalización Previsional (ONP):** 7 reclamos
- J. **Por Entidades Bancarias:** 9 reclamos
- K. **Por el DIS:** 4 reclamos
- L. Otros: 78



V. CONCLUSIONES DEL REPORTE DE RECLAMOS

- En todo el Sistema Privado de Pensiones se han registrado 1664 y en su mayoría han sido resueltos a favor de la empresa.
- Los aspectos más reclamados son los siguientes:
 - Gestión de cobranza de aportes.
 - Devolución de aportes.
 - Inadecuada atención al usuario.
- En el caso de los actores causantes de reclamo, se identificó que en su totalidad (1175) fueron generados por el afiliado, siendo así que todos 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.