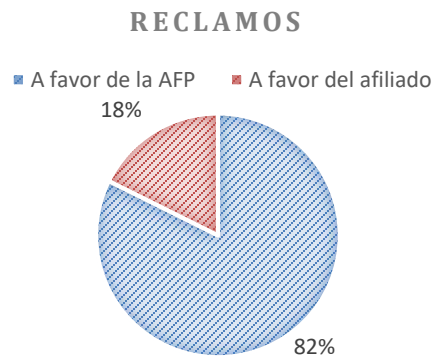


## INFORME DE RECLAMOS REGISTRADOS POR LAS AFP DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2018

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 segundo trimestre del 2018. Al respecto, de manera más relevante se han identificado los siguientes aspectos:

### I. RECLAMOS REGISTRADOS

- **2097** reclamos: 1727 fueron resueltos a favor de la AFP y 370 fueron resueltos a favor del afiliado.

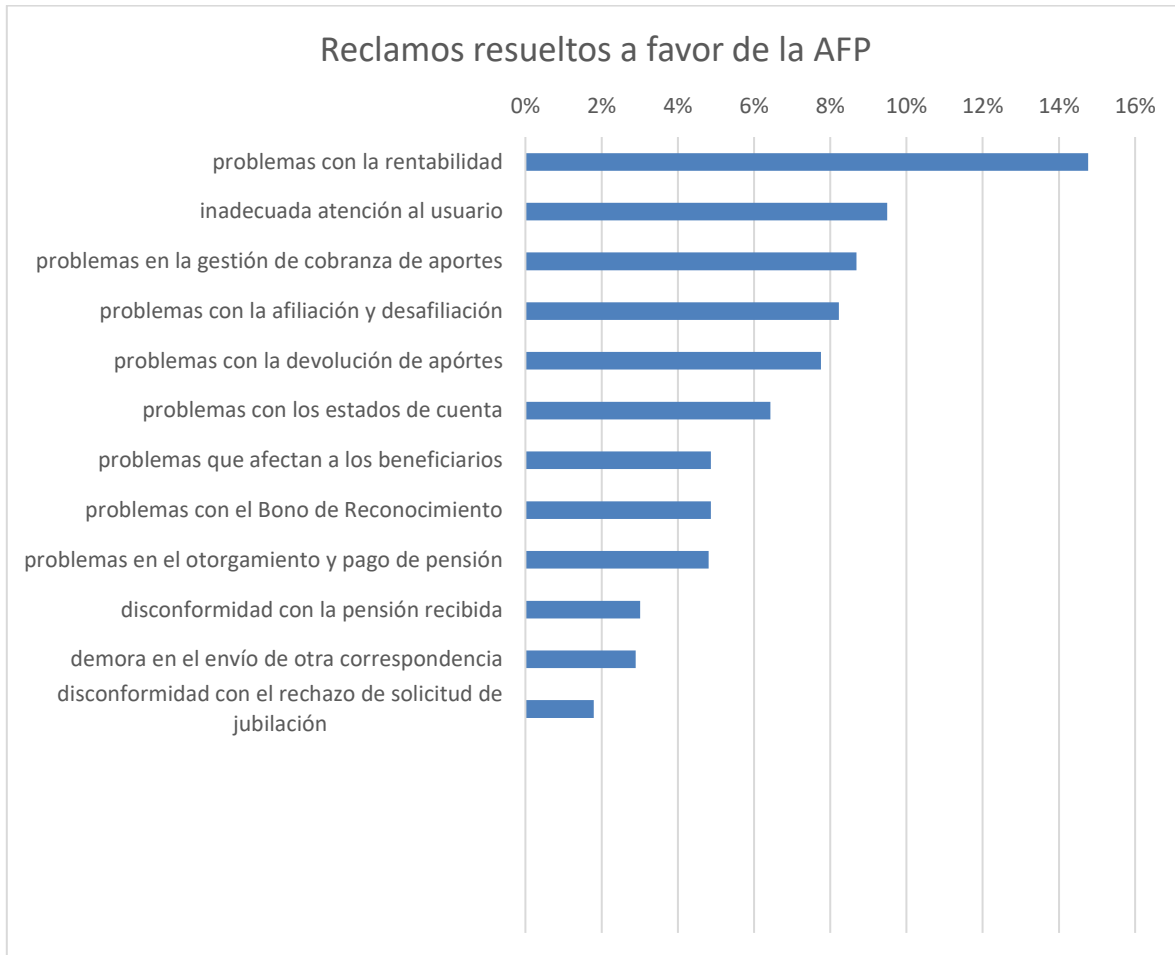


### II. RECLAMOS RESUELTOS A FAVOR DE LA AFP

Los motivos más reclamados:

- 255 reclamos por problemas con la **rentabilidad**.
- 164 reclamos por **inadecuada atención al usuario**.
- 150 reclamos por problemas en la **gestión de cobranza de aportes**.
- 142 reclamos por problemas con la **afiliación y desafiliación**.
  - Demora en la atención de nulidad de solicitud de desafiliación.
  - Problemas referidos a multiafiliación.
  - Problemas en el proceso de afiliación.
- 134 reclamos por problemas con la **devolución de aportes**.
- 111 reclamos por problemas con los **estados de cuenta**.
  - Demora o falta de envío de estados de cuenta.
  - Problemas referidos a la información.
- 84 reclamos por problemas que afectan a los **beneficiarios de la pensión**.
- 84 reclamos por problemas con el **Bono de Reconocimiento**.
  - Demora del trámite.
  - Falta de información.
  - Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP
  - Demora en el trámite de los recursos impugnativos.
- 83 reclamos por problemas en el **otorgamiento y pago de pensión o aporte adicional**.

- 52 reclamos por disconformidad con la **pensión recibida en el proceso de jubilación**.
- 50 reclamos por demora o incumplimiento en el **envío de otra correspondencia**.
- 31 reclamos por disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos.

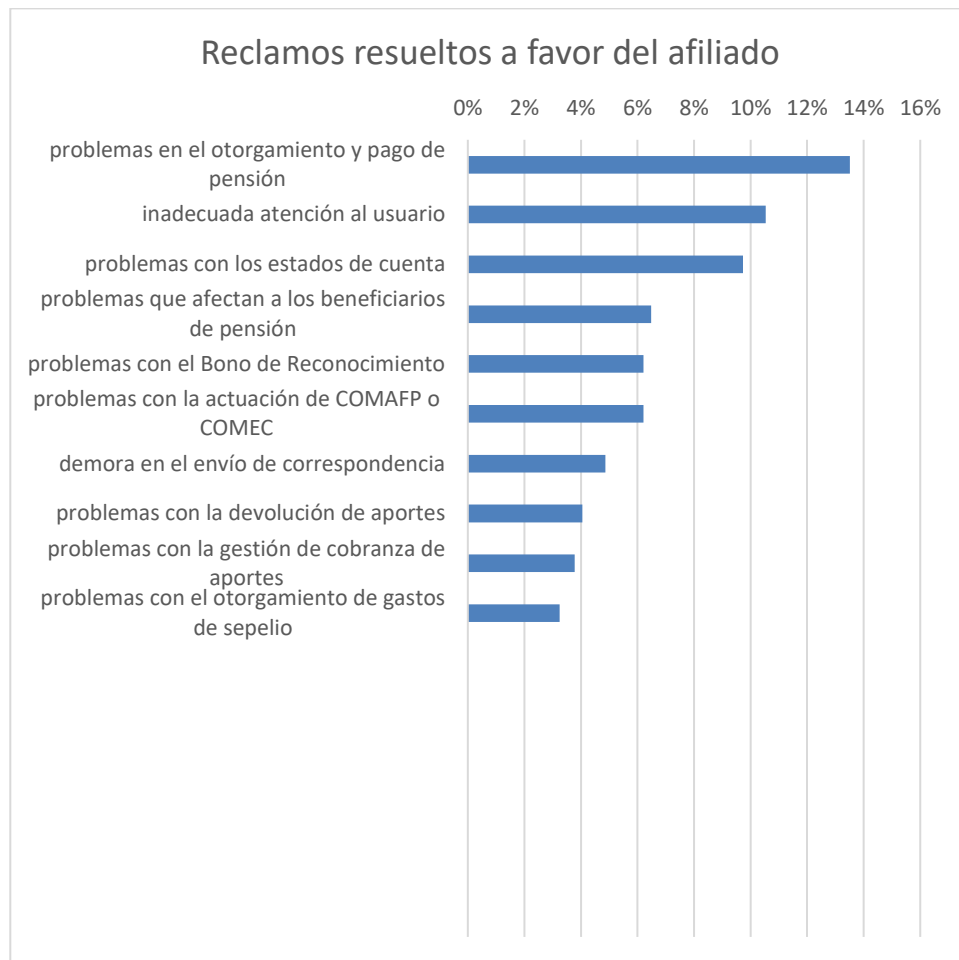


### III. RECLAMOS RESUELTOS A FAVOR DEL AFILIADO

Los motivos más reclamados:

- 50 reclamos por problemas en el **otorgamiento y pago de pensión**.
- 39 reclamos por **inadecuada atención al usuario**.
- 36 reclamos por problemas con los **estados de cuenta**.
  - Demora o falta de envío del estado de cuenta.
  - Problemas con la información del estado de cuenta.
- 24 reclamos por problemas que afectan a los **beneficiarios**.
- 23 reclamos por problemas con el **Bono de Reconocimiento**.

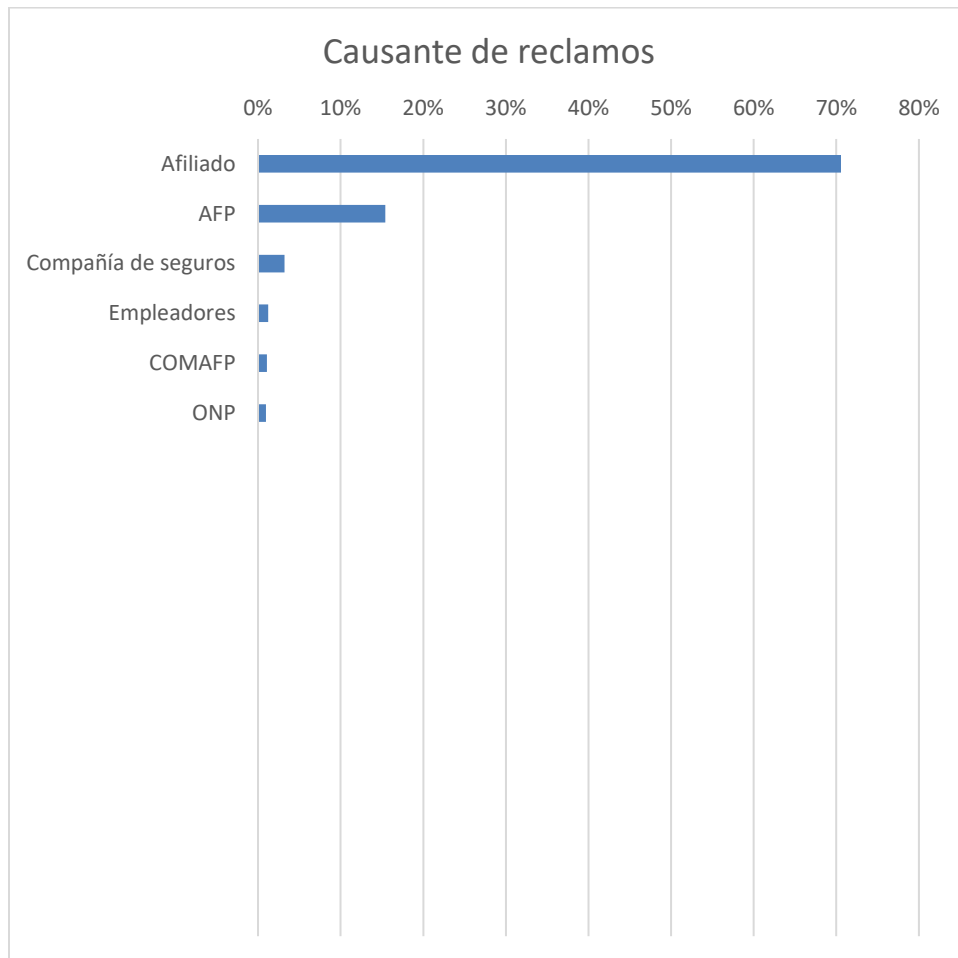
- 23 reclamos por problemas relacionados con la **actuación del COMAFP o COMEC**.
- 18 reclamos por problemas por **demora en el envío de otra correspondencia**.
- 15 reclamos por problemas en la **devolución de aportes**.
- 14 reclamos por problemas relacionados a la **gestión sobre la cobranza de aportes**.
- 12 reclamos por problemas relacionados al **otorgamiento de gastos de sepelio**.



#### IV. CAUSANTE DE LOS RECLAMOS

- A. **Por los afiliados:** 1480 reclamos, de los cuales todos fueron resueltos a favor de la AFP.  
Dentro de los cuales:
- 146 por **inadecuada atención al usuario**.
  - 127 por problemas con la devolución de **aportes de afiliados**.
  - 126 por disconformidad con la **rentabilidad de los Fondos de Pensiones**.
  - 124 por problemas relacionados a la **gestión sobre la cobranza de aportes**.
  - 107 por problemas relacionados con los **estados de cuenta**.

- Demora o falta de envío del estado de cuenta.
  - Problemas con la información del estado de cuenta.
  - 90 por problemas relacionados con el **Bono de Reconocimiento**.
  - 78 por problemas en el **otorgamiento y pago de pensión**.
  - Otros: 682
- B. **Por la AFP:** 323 reclamos, 65 resueltos a favor de la AFP y 258 resueltos a favor del afiliado.  
Dentro de los cuales:
- 39 por **inadecuada atención al usuario**.
  - 21 por problemas relacionados a la **gestión sobre la cobranza de aportes**.
  - 21 por problemas con los **estados de cuenta**.
  - 18 por **inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos o servicios**.
  - Otros: 224
- C. **Por Compañías de Seguros:** 67 reclamos, 2 resueltos a favor de la AFP y 65 resueltos a favor del afiliado.
- D. **Por el empleador:** 26 reclamos, todos resueltos a favor de la AFP.
- E. **Por COMAFP:** 23 reclamos, 3 resueltos a favor de la AFP y 20 resueltos a favor del afiliado.
- F. **Por la Oficina Normalización Previsional (ONP):** 20 reclamos
- G. **Por servicios de mensajería:** 13 reclamos, todos resueltos a favor del afiliado.
- H. **Inconvenientes con la aplicación de la normativa vigente:** 13 reclamos, todos resueltos a favor de la empresa.
- I. **Por Entidades Bancarias:** 5 reclamos
- J. Otros: 127



## V. CONCLUSIONES DEL REPORTE DE RECLAMOS

- En todo el Sistema Privado de Pensiones se han registrado 2097 y en su mayoría (87%) han sido resueltos a favor de la empresa.
- Los aspectos más reclamados son los siguientes:
  - Problemas con la rentabilidad.
  - Inadecuada atención al usuario.
  - Gestión de cobranza de aportes.
- En este trimestre ha resaltado la problemática de la rentabilidad como la mayor causal de los reclamos presentados por los afiliados, asimismo dentro de uno de los temas relevantes destaca el problema con la gestión de cobranza de aportes.



- En relación al motivo más reclamado, el cuestionamiento de los afiliados por la rentabilidad de sus fondos, es importante precisar que en su mayoría fueron resueltos a favor de las AFP.
- No obstante, la causal de inadecuada atención al usuario permanece, lo cual, en atención a los análisis realizados con el Comité de Solución al Cliente, siempre será un aspecto contemplado, en tanto siempre habrá un margen de insatisfacción en la atención por diversas motivaciones de parte de los afiliados.
- En el caso de los actores causantes de reclamo, se identificó que en su totalidad (1480) fueron generados por el afiliado, siendo así que todos fueron resueltos a favor de la AFP.
- Por otro lado, aunque en menor nivel, se identifica reclamos vinculados a la devolución de los aportes. Así también se registran problemas relacionados al bono de reconocimiento, para lo cual es importante tomar en consideración el trabajo realizado entre las AFP, la AAFP y la ONP para efectos de mejorar los procesos que tengan un impacto positivo en los afiliados.
- Así también, se identifican reclamos que en su mayoría fueron resueltos a favor del afiliado que fueron de responsabilidad de las compañías de seguros.