

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

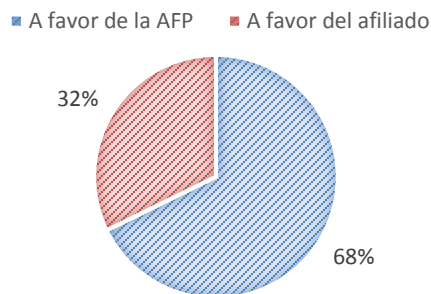
El presente informe tiene como finalidad dar a conocer de manera integral la problemática de reclamos registrados en el Sistema Privado de Pensiones durante el tercer trimestre de 2017.

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

I. RECLAMOS REGISTRADOS

- 1175 reclamos: 796 fueron resueltos a favor de la AFP y 379 fueron resueltos a favor del afiliado.

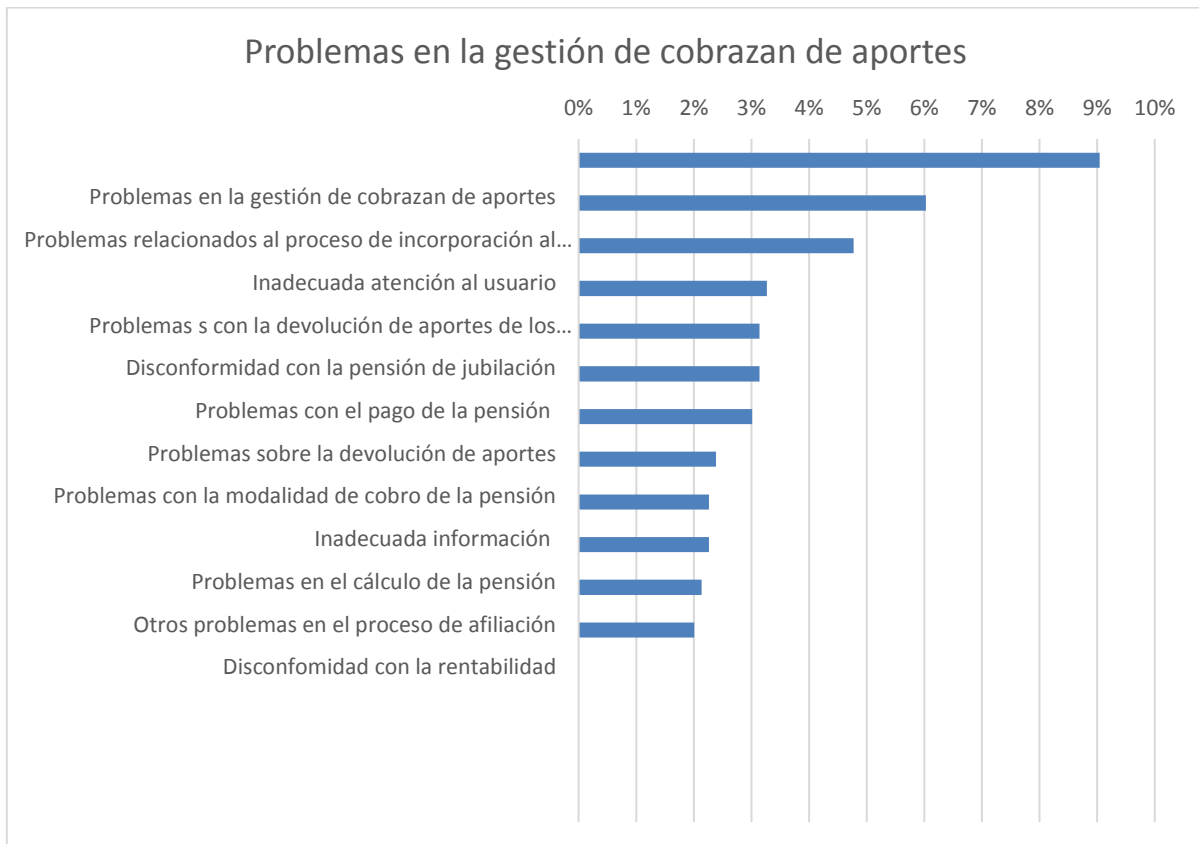
RECLAMOS



II. RECLAMOS RESUELTOS A FAVOR DE LA AFP

Los motivos más reclamados:

- 72 reclamos por problemas en la gestión de cobranza de aportes.
- 48 reclamos por problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o a la ejecución del contrato de afiliación.
- 38 reclamos por inadecuada atención al usuario – problemas con la calidad del servicio.
- 26 reclamos por problemas relacionados con la devolución de aportes de los afiliados.
- 25 reclamos por disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación.
- 25 reclamos por problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de la pensión o aporte adicional.
- 24 reclamos por problemas sobre la devolución de aportes.
- 19 reclamos por problemas relacionados al pago de la pensión bajo la modalidad de cobro solicitada previamente por el afiliado.
- 18 reclamos por inadecuada información sobre operaciones, productos o servicios.
- 18 reclamos por problemas y/o demora en el cálculo del monto o el aporte adicional.
- 17 reclamos por otros problemas en el proceso de afiliación.
- 16 reclamos por disconformidad con la rentabilidad de los fondos de pensiones.

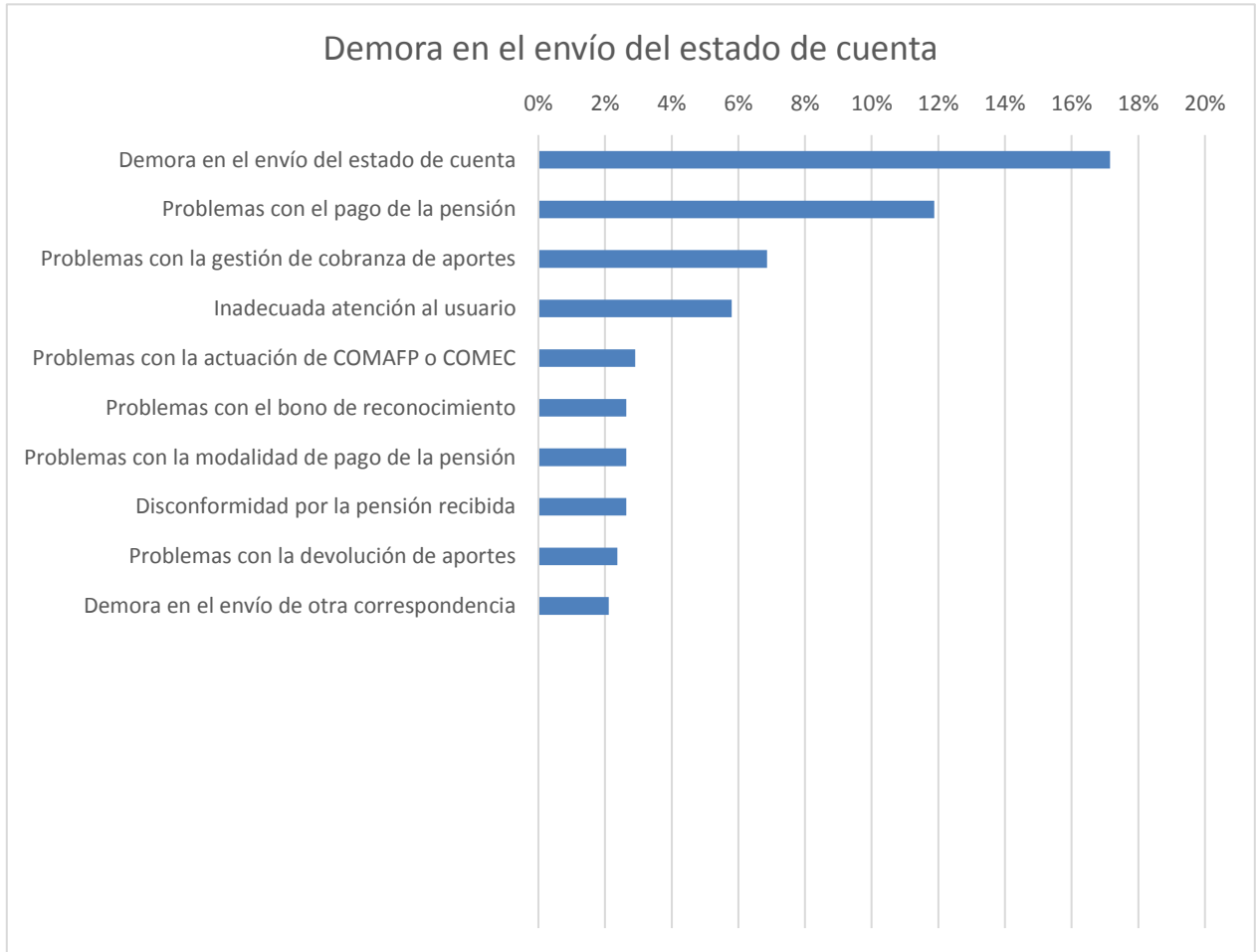


III. RECLAMOS RESUELTOS A FAVOR DEL AFILIADO

Los motivos más reclamados:

- 65 reclamos por demora o falta de envío en el estado de cuenta.
- 45 reclamos por problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o aporte adicional.
- 26 reclamos por problemas en la gestión de cobranza de aportes.
- 22 reclamos por inadecuada atención al usuario – problemas en la calidad del servicio.
- 11 reclamos por problemas relacionados con la actuación del COMAFP o COMEC.
- 10 reclamos por otros problemas relacionados con el bono de reconocimiento.
- 10 reclamos por problemas relacionados al pago de la pensión bajo la modalidad de cobro, solicitada previamente por el afiliado.
- 10 reclamos por disconformidad de la pensión recibida y/o las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación.

- 9 reclamos por problemas relacionados a la devolución de aportes del afiliado.
- 8 reclamos por demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia.



IV. CAUSANTE DE LOS RECLAMOS

A. **Por los afiliados:** 650 reclamos, de los cuales todos fueron resueltos a favor de la AFP.

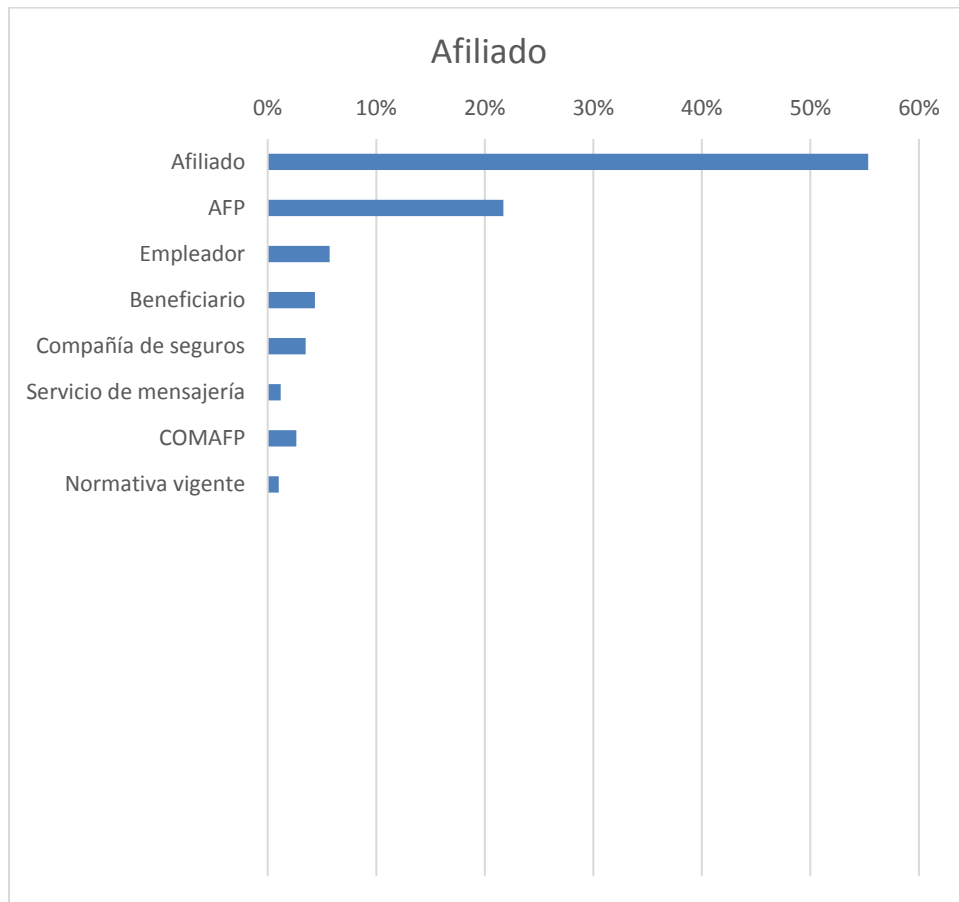
Dentro de los cuales:

- 51 por problemas en la gestión de cobranza de aportes
- 50 por inadecuada atención al usuario.
- 49 por problemas con la devolución de aportes.
- 37 por problemas con el proceso de incorporación al SPP
- 25 por disconformidad con la pensión recibida en el proceso de jubilación.
- Otros: 438

B. **Por la AFP:** 255 reclamos, 19 resueltos a favor de la empresa y 236 resueltos a favor del afiliado.

Dentro de los cuales:

- 43 por demora o falta de envío de los estados de cuenta.
 - 23 por inadecuada atención al usuario.
 - 13 por problemas en la gestión de cobranza de aportes.
 - 13 por problemas con el pago de la pensión.
 - Otros: 163
- C. **Por el empleador:** 67 reclamos, 48 resueltos a favor de la empresa y 19 resueltos a favor del afiliado.
- 31 por cobranza de aportes
 - 9 por procesos de incorporación
 - Otros: 27
- D. **Por beneficiarios:** 51 reclamos, todos resueltos a favor de la empresa.
- E. **Por Compañías de Seguros:** 41 reclamos, 1 resueltos a favor de la AFP y 40 resueltos a favor del afiliado.
- F. **Por COMAFP:** 14 reclamos, 1 resueltos a favor de la empresa y 13 resueltos a favor del afiliado.
- 9 por problemas con la actuación de COMAFP
 - Otros: 15
- G. **Por servicios de mensajería:** 31 reclamos, 2 resueltos a favor de la AFP y 29 resueltos a favor del afiliado.
- H. **Inconvenientes con la aplicación de la normativa vigente:** 12 reclamos, 11 resueltos a favor de la AFP y 1 resuelto a favor del afiliado.
- I. **Por la Oficina Normalización Previsional (ONP):** 25 reclamos
- J. **Por Entidades Bancarias:** 11 reclamos
- K. **Por COMEC:** 2 reclamos
- L. **Por el DIS:** 3 reclamos
- M. **Por AFPnet:** 1 reclamos
- N. Otros: 12



V. CONCLUSIONES DEL REPORTE DE RECLAMOS

- En todo el Sistema Privado de Pensiones se han registrado 1175, 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 totalidad (650) fueron generados por el afiliado, siendo así que todos fueron resueltos a favor de la AFP. Sin embargo, además del motivo de la inadecuada o insuficiente información en los reclamos, se evidencia la problemática en el cobro de aportes y el envío de estado de cuenta.