

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

El presente informe tiene como finalidad dar a conocer de manera integral la problemática de reclamos registrados en el SPP durante el tercer trimestre (julio-septiembre) del 2018.

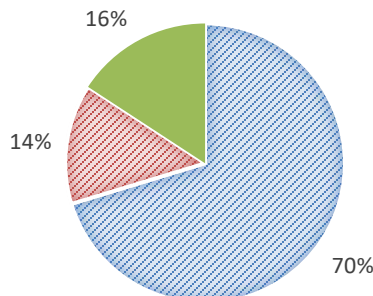
Al respecto, de manera más relevante se han identificado los siguientes aspectos:

**I. RECLAMOS REGISTRADOS**

- **2,647** reclamos:
  - ✓ **1,861** fueron resueltos a favor de la AFP.
  - ✓ **368** fueron resueltos a favor del afiliado.
  - ✓ **418** reclamos están pendientes de resolverse.

**RECLAMOS**

■ A favor de la AFP    ■ A favor del afiliado    ■ Pendientes de resolverse

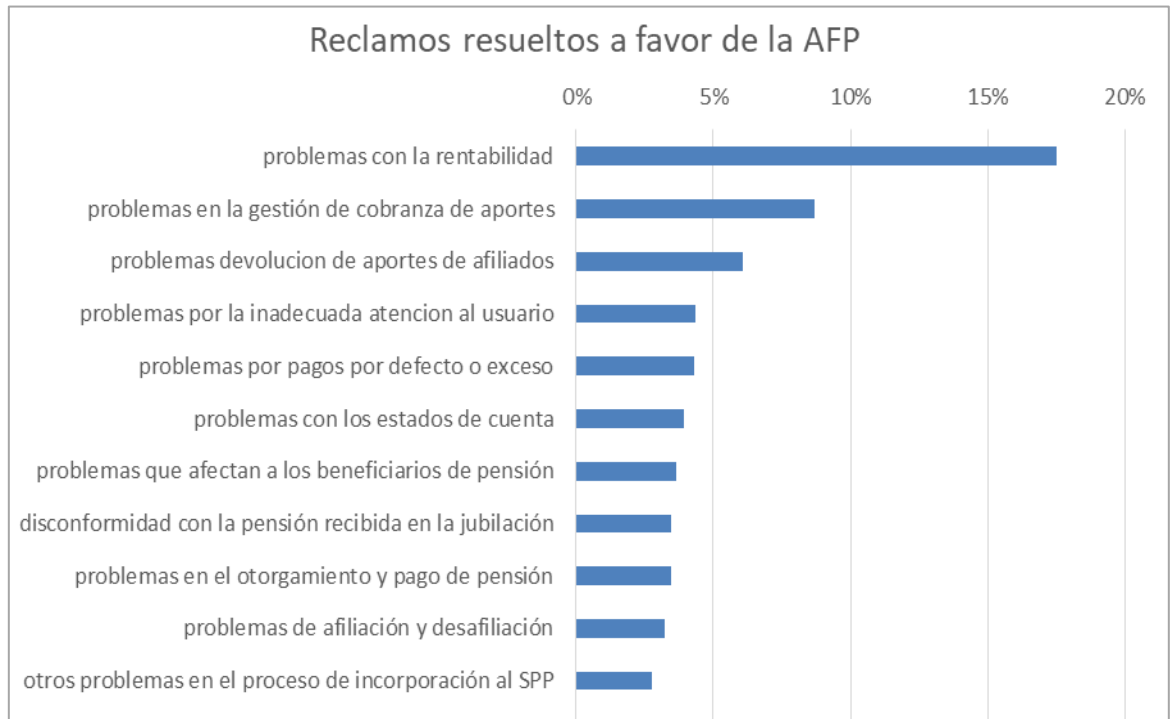


**II. RECLAMOS RESUELTOS A FAVOR DE LA AFP**

Los motivos más reclamados:

- **326** reclamos por problemas con la **rentabilidad**.
- **162** reclamos por problemas en la gestión de **cobranza** de aportes.
- **113** reclamos por problemas de la **devolución de aportes** de afiliados.
- **81** reclamos por la inadecuada **atención al usuario**.
- **80** reclamos por problemas relacionados al **pago por defecto o exceso**.
- **73** reclamos por problemas con los **estados de cuentas**.
- **68** reclamos por problemas que afectan a los **beneficiarios** de la pensión.
- **64** reclamos por disconformidad con la **pensión recibida en el proceso de jubilación**.

- **64** reclamos por problemas en el otorgamiento y pago de **pensión de invalidez o sobrevivencia, o aporte adicional.**
- **60** reclamos por problemas con la **afiliación y desafiliación.**
- **51** reclamos por otros problemas en el proceso de **incorporación al SPP.**



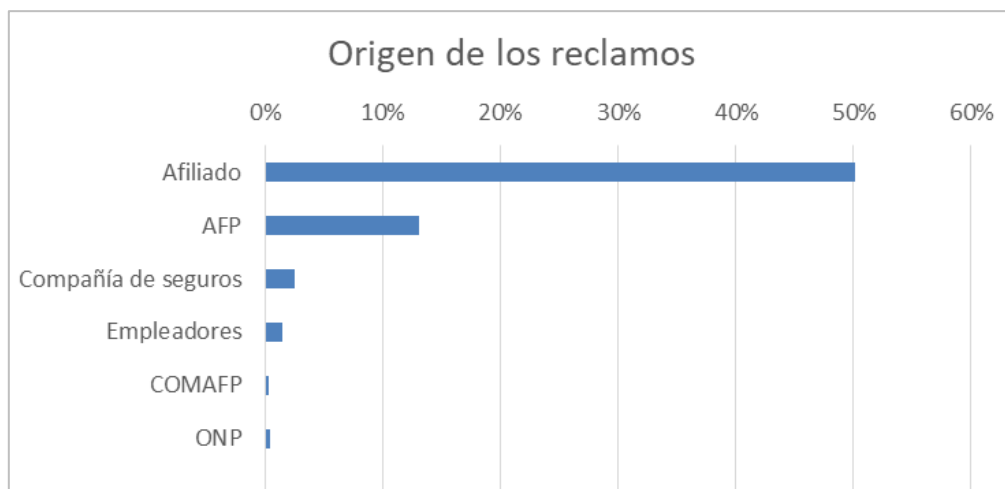
### III. RECLAMOS RESUELTOS A FAVOR DEL AFILIADO

Los motivos más reclamados:

- **48** reclamos por la inadecuada **atención al usuario.**
- **45** reclamos por problemas en el otorgamiento y pago de **pensión.**
- **31** reclamos por problemas que afectan a los **beneficiarios.**
- **25** reclamos por problemas relacionados a la gestión sobre la **cobranza de aportes.**
- **21** reclamos por problemas por demora en el envío de otra **correspondencia.**
- **14** reclamos por problemas en la **devolución de aportes.**
- **12** reclamos por problemas relacionados con la actuación del **COMAFP o COMEC.**
- **9** reclamos por problemas relacionados al otorgamiento de **gastos de sepelio.**



- G. **Servicios de mensajería:** 11 reclamos, 1 resuelto a favor de la AFP y 10 resueltos a favor del afiliado.
- H. **Inconvenientes con la aplicación de la normativa vigente:** 5 reclamos, todos resueltos a favor de la AFP.
- I. **Entidades Bancarias:** 3 reclamos, 2 resueltos a favor de la AFP y 1 resuelto a favor del afiliado.
- J. Otros: 832



## V. CONCLUSIONES DEL REPORTE DE RECLAMOS

- En el SPP se han registrado **2,647** y en su mayoría (70%) han sido resueltos a favor de la AFP.
- Los aspectos más reclamados son los siguientes:
  - ✓ Problemas con la rentabilidad.
  - ✓ Devolución de aportes a los afiliados.
  - ✓ Gestión de cobranza de aportes.



