

RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DEL 01/10/2015 AL 31/12/2015

| N° | Operación, Servicio, Producto | Motivo del reclamo | Reclamos Absueltos | | Tiempo Promedio de Absolución |
|--|---|--|----------------------|---------------------|-------------------------------|
| | | | A favor de Profuturo | A favor del usuario | |
| 1 | Aportes del afiliado al fondo privado de pensiones | Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados | 71 | 18 | 12 |
| | | Demora o falta de envío de los EECC del afiliado | 20 | 10 | 11 |
| | | Problemas relacionados a la gestión sobre la cobranza de aportes | | 8 | 12 |
| | | Problemas relacionados al pago por defecto o exceso | 1 | 6 | 9 |
| | | Otros Motivos | 3 | 5 | 11 |
| 2 | Seguros previsionales - Supervivencia | Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión | 22 | 18 | 10 |
| | | Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión | 15 | 10 | 9 |
| | | Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión | | 1 | 7 |
| 3 | Servicio de Atención al usuario | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 14 | 29 | 9 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 5 | 3 | 9 |
| | | Demoras o incumplimiento de envío de correspondencia | 5 | | 12 |
| | | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios | 1 | 4 | 10 |
| | | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas | 1 | 1 | 11 |
| 4 | Seguros previsionales - Invalidez | Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión | 14 | 4 | 9 |
| | | Demora en la notificación al afiliado del dictamen del COMAFP o el COMEC | 3 | 11 | 8 |
| | | Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC | 4 | 4 | 10 |
| | | Problemas relacionados la trámite y pago de siniestros cuando existe un probable SCTR. | 1 | | 12 |
| 5 | Jubilación Legal | Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación | 4 | 12 | 8 |
| | | Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional | 3 | 4 | 7 |
| | | Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos | 3 | | 7 |
| | | Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión o Aporte Adicional | | 2 | 10 |
| 6 | Inversión del fondo de pensiones | Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones | 24 | 1 | 10 |
| 7 | Bono de reconocimiento | Otros problemas relacionados con el bono de reconocimiento | 4 | 1 | 10 |
| | | Falta de información respecto al bono de reconocimiento | 1 | 3 | 9 |
| | | Problemas relacionados a la demora en el trámite relacionado al bono de reconocimiento | 2 | 1 | 11 |
| | | Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al bono de reconocimiento y Regímenes con Garantía Estatal | | 1 | 7 |
| 8 | Jubilación Anticipada | Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación | 5 | 2 | 7 |
| | | Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos | 1 | 1 | 10 |
| | | Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional | | 2 | 8 |
| 9 | Transferencia de Fondos de Pensiones para afiliados al SPP que residen en el exterior | Problemas referidos a la transferencia de fondos del SPP al exterior. | 2 | 4 | 10 |
| 10 | Otras Operaciones, servicios y/o productos | Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación | 6 | 3 | 9 |
| | | Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos | 3 | 3 | 11 |
| | | Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión | 3 | 2 | 9 |
| | | Demora en la atención de la solicitud de desafiliación | 3 | 1 | 12 |
| | | Otros Motivos | 24 | 16 | 10 |
| TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE | | | 268 | 191 | 10 |

TOTAL RECLAMOS DEL TRIMESTRE

| | |
|--|------------|
| TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS | 459 |
| TOTAL RECLAMOS PENDIENTES | 54 |
| TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE | 513 |