

RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DEL 01/01/2019 al 31/03/2019

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	Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	94	6	13
		Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	15		13
		Problemas relacionados a aportes voluntarios	8	1	13
		Problemas relacionados a la acreditación	11		12
		Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	102	8	13
		Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado	25		12
		Problemas relacionados al pago por defecto o exceso -SPP	11	1	13
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente	8		15
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador independiente	8	2	14
2	Servicio de Atención al usuario	Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	30	3	14
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	1	13
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	1	14
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	10	6	13
		Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP	4		14
		Falta de emisión de constancia de atención	1		15
		Inadecuada atención al usuario	102	12	13
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	35	5	13
		Material informativo incompleto o publicidad engañosa	2		17
3	Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	205		11
4	Pensión de Sobrevivencia	Agotamiento de la CIC en la etapa de Renta Temporal	1		14
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	15
		Desistimiento al trámite de pensión iniciado	2		8
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1		20
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de sobrevivencia	25	1	14
		Disconformidad con la suspensión de pensión por agotamiento de la CIC y/o no redención del Bono de Reconocimiento		1	13
		Disconformidad con la suspensión de pensión por falta de acreditación de supervivencia	1	1	15
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	12	2	12
		Problemas con el recálculo de pensión anual por retiro programado o Renta Temporal	3		14
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	48	12	14
		Problemas relacionados al pago de la pensión bajo la modalidad de cobro, solicitada previamente por el afiliado (cheque, pago en ventanilla, abono en cuenta bancaria, otros)	6	5	15
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	22	23	14
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	7	2	14
Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		20		
5	Bono de Reconocimiento	Demora de la AFP en el trámite de los recursos presentados en relación al valor nominal del Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario	1		14
		Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario	5	2	14
		Disconformidad con la suspensión de pensión por agotamiento de la CIC y/o no redención del Bono de Reconocimiento	1	3	14
		Falta de información de la AFP respecto al Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario	13	4	13
		Otros problemas relacionados a la AFP con el Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario	34	11	14
		Problemas relacionados a la demora en el trámite o incumplimiento de la AFP respecto al Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario	25	19	13
6	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	90	12	13
7	Pensión de Invalidez	Demora en la notificación al afiliado del dictamen COMAFP o COMEC	4		14
		Desistimiento al trámite de pensión iniciado	1		15
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1	1	12
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	14	4	13

**RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DEL 01/01/2018 al 31/03/2019**

		Disconformidad con la suspensión de pensión por agotamiento de la CIC y/o no redención del Bono de Reconocimiento	2		14
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	1	1	14
		Problemas con el recálculo de pensión anual por retiro programado o Renta Temporal	4		15
		Problemas relacionados al pago de la pensión bajo la modalidad de cobro, solicitada previamente por el afiliado (cheque, pago en ventanilla, abono en cuenta bancaria, otros)	2	3	14
		Problemas relacionados al SCTR vinculados al otorgamiento de pensión en el SPP	7	1	14
		Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC	9	7	14
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	22	6	14
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	3		14
8	Afiliación	Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	20	2	15
		Problemas con la AFP por casos de denuncia contra promotores	6		14
		Problemas referidos a multifiliación	2	1	15
		Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación	40	8	13
9	Regímenes especiales de jubilación anticipada para desempleados (REJA) 28991	Disconformidad con la modalidad de pensión	2	1	13
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	13	3	14
		Disconformidad con la suspensión de pensión por falta de acreditación de supervivencia	1		13
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	1	1	14
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	23	7	14
		Problemas relacionados al pago de la pensión bajo la modalidad de cobro, solicitada previamente por el afiliado (cheque, pago en ventanilla, abono en cuenta bancaria, otros)	7	1	13
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	9	5	14
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1		15
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2	1	14
10	Otras operaciones, servicios y/o productos	Problemas relacionados al pago por defecto o exceso -SPP	73	4	13
		Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	58	7	13
		Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio	24	15	14
		Desistimiento al trámite de pensión iniciado	4		18
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	6	2	14
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	2		16
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	1		13
		Problemas relacionados al pago de la pensión bajo la modalidad de cobro, solicitada previamente por el afiliado (cheque, pago en ventanilla, abono en cuenta bancaria, otros)	1		15
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1		14
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	4		14
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		14
		Problemas referidos a la transferencia de fondos del SPP al exterior	18	1	12
		Demora en la notificación al afiliado del dictamen COMAFP o COMEC	2	2	17
		Problemas relacionados al SCTR vinculados al otorgamiento de pensión en el SPP	2		11
		Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC	9	3	14
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	2		15
		Disconformidad con la modalidad de pensión	3		14
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	10	1	14
		Problemas relacionados al pago de la pensión bajo la modalidad de cobro, solicitada previamente por el afiliado (cheque, pago en ventanilla, abono en cuenta bancaria, otros)	1	1	14
		Demora en pago de Herencia	9	7	14
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios		1	14
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	15		12
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	1		9
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1		14
		Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	1		17
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	7		15
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	2		13
		Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	2		16
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1		14

**RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DEL 01/01/2018 al 31/03/2019**

	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	3		14
	Demora en la atención de la solicitud de Traspaso	3		10
	Problemas relacionados a Traspasos	2		15
	Problemas relacionados al SCTR vinculados al otorgamiento de pensión en el SPP	3		13
	Rechazo de la cobertura previsional por presunta cobertura del SCTR	1		11
	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	1		19
	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	1		15
	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	1		14
<b>TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE</b>		<b>1446</b>	<b>242</b>	<b>13</b>

**TOTAL RECLAMOS DEL TRIMESTRE**

TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS	1688
TOTAL RECLAMOS PENDIENTES	277
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>	<b>1578</b>