

RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DEL 01/10/2019 al 31/12/2019

| N° | Producto del reclamo | Motivo del reclamo | Reclamos Absueltos | | Tiempo Promedio de Absolución |
|--|---------------------------------|---|----------------------|---------------------|-------------------------------|
| | | | A favor de Profuturo | A favor del usuario | |
| 1 | Aportes | Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado | 41 | 5 | 8 |
| | | Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones | 2 | | 11 |
| | | Problemas relacionados a aportes voluntarios | 8 | | 9 |
| | | Problemas relacionados a la acreditación | 41 | 1 | 8 |
| | | Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados | 54 | 3 | 8 |
| | | Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado | 10 | 2 | 10 |
| | | Problemas relacionados a rezagos y abonos cruzados | 1 | | 7 |
| | | Problemas relacionados al pago por defecto o exceso -SPP | 8 | 2 | 9 |
| | | Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente | 8 | | 8 |
| 2 | Servicio de Atención al usuario | Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia | 32 | | 8 |
| | | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas | 7 | 1 | 10 |
| | | Error en los datos del usuario registrado en la empresa | 22 | 2 | 9 |
| | | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios | 5 | 1 | 8 |
| | | Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP | 4 | | 7 |
| | | Inadecuada atención al usuario | 31 | 5 | 11 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 39 | 6 | 9 |
| | | Material informativo incompleto o publicidad engañosa | 2 | 1 | 9 |
| 3 | Pensión de Sobrevivencia | Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de sobrevivencia | 9 | 5 | 10 |
| | | Disconformidad con la suspensión de pensión por falta de acreditación de supervivencia | 1 | 1 | 8 |
| | | Inclusión o Exclusión de beneficiarios | 8 | | 7 |
| | | Problemas con el recálculo de pensión anual por retiro programado o Renta Temporal | 1 | | 5 |
| | | Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión | 48 | 10 | 10 |
| | | 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] | 3 | 2 | 9 |
| | | Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión | 21 | 14 | 10 |
| | | Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión | 4 | 2 | 10 |
| | | Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva) | 1 | | 7 |
| 4 | Cobranza de Aportes | Problemas relacionados a la cobranza de aportes | 58 | 14 | 10 |
| 5 | Desafiliación | Demora en la atención de la solicitud de desafiliación | 69 | 2 | 7 |
| 6 | 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 | 2 | | 12 |
| | | 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 | 3 | 2 | 6 |
| | | Disconformidad con la suspensión de pensión por agotamiento de la CIC y/o no redención del Bono de Reconocimiento | | 1 | 11 |
| | | Falta de información de la AFP respecto al Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario | 1 | | 7 |
| | | Otros problemas relacionados a la AFP con el Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario. | 30 | 9 | 8 |
| 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. | 16 | 6 | 2 | | |
| 7 | Pensión de Invalidez | Demora en la notificación al afiliado del dictamen COMAFP o COMEC | 3 | | 9 |
| | | Desistimiento al trámite de pensión iniciado | 2 | | 11 |
| | | Disconformidad con la modalidad de pensión | 1 | | 9 |
| | | Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez | 14 | | 10 |
| | | Inclusión o Exclusión de beneficiarios | 2 | | 12 |

RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DEL 01/10/2019 al 31/12/2019

| | | | | | |
|----|--|--|----|---|----|
| | | Problemas con el recálculo de pensión anual por retiro programado o Renta Temporal | 1 | | 12 |
| | | 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 | 2 | 12 |
| | | Problemas relacionados al SCTR vinculados al otorgamiento de pensión en el SPP | 1 | | 8 |
| | | Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC | 10 | 1 | 9 |
| | | Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión | 17 | 2 | 8 |
| | | Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión | 2 | 1 | 7 |
| | | Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva) | 4 | | 10 |
| 8 | Afiliación | Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación | 18 | 3 | 8 |
| | | Problemas con la AFP por casos de denuncia contra promotores | 8 | | 9 |
| | | Problemas referidos a multifiliación | 6 | | 9 |
| | | Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación | 26 | | 7 |
| 9 | Devolución de Aportes (DAO 29426) | Problemas relacionados al pago por defecto o exceso -SPP | 39 | 4 | 8 |
| 10 | Otras operaciones, servicios y/o productos | Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos | 1 | | 3 |
| | | Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación | 4 | | 6 |
| | | 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] | 17 | 5 | 7 |
| | | Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión | 8 | 4 | 9 |
| | | Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva) | 3 | | 11 |
| | | Desistimiento al trámite de pensión iniciado | 1 | | 15 |
| | | Disconformidad con la modalidad de pensión | | 1 | 8 |
| | | Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación | 2 | 1 | 1 |
| | | Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión | 18 | 4 | 9 |
| | | 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] | 4 | 2 | 11 |
| | | Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión | 2 | | 9 |
| | | Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva) | | 1 | 11 |
| | | Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones | 17 | | 8 |
| | | 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 | | 12 |
| | | 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 | | 12 |
| | | Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos | 1 | | 15 |
| | | Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación | 7 | | 11 |
| | | Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión | 4 | | 8 |
| | | Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión | 1 | | 8 |
| | | Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio | 15 | 1 | 9 |
| | | Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos | 7 | | 8 |
| | | Disconformidad con la modalidad de pensión | 2 | | 8 |
| | | Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación | 5 | | 8 |
| | | 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 | | 6 |
| | | Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión | 1 | | 7 |
| | | Demora en pago de Herencia | 6 | 6 | 9 |
| | | Inclusión o Exclusión de beneficiarios | 1 | | 8 |
| | | Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación | 7 | 4 | 9 |
| | | Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión | 1 | | 9 |
| | | Demora en la notificación al afiliado del dictamen COMAFP o COMEC | 1 | | 9 |

RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DEL 01/10/2019 al 31/12/2019

| | | | | |
|--|--|------------|------------|----------|
| | Desistimiento al trámite de pensión iniciado | | 1 | 14 |
| | Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC | 7 | | 10 |
| | Problemas referidos a la transferencia de fondos del SPP al exterior | 8 | | 8 |
| | 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. | 2 | | 9 |
| | 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 | | 11 |
| | Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos | 1 | | 14 |
| | Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación | 2 | | 8 |
| | Demora en la atención de la solicitud de Traspaso | 2 | | 9 |
| | Problemas relacionados a Traspasos | | 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 | | 6 |
| | Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión | 1 | | 13 |
| | Disconformidad con la modalidad de pensión | 1 | | 12 |
| | Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión | | 1 | 9 |
| | Problemas relacionados al SCTR vinculados al otorgamiento de pensión en el SPP | 1 | | 4 |
| | Otros Motivos | 1 | | 8 |
| TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE | | 911 | 138 | 9 |

TOTAL RECLAMOS DEL TRIMESTRE

| | |
|--|------------|
| TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS | 1049 |
| TOTAL RECLAMOS PENDIENTES | 126 |
| TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE | 996 |