

RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DEL 01/07/2019 al 30/09/2019

N°	Producto del reclamo	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	41	4	11		
		Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	3		14		
		Problemas relacionados a aportes voluntarios	10	1	11		
		Problemas relacionados a la acreditación	13	1	11		
		Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	73	8	11		
		Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado	13	1	13		
		Problemas relacionados a rezagos y abonos cruzados	1		14		
		Problemas relacionados al pago por defecto o exceso -SPP	4	3	12		
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente	5	1	12		
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador independiente	3	1	13		
2	Servicio de Atención al usuario	Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	26	5	11		
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	12		11		
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		2		
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	6		14		
		Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP		1	15		
		Falta de emisión de constancia de atención	1		15		
		Inadecuada atención al usuario	58	9	11		
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	31	17	12		
		Material informativo incompleto o publicidad engañosa	3		13		
		3	Pensión de Supervivencia	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		10
Desistimiento al trámite de pensión iniciado	1			1	14		
Disconformidad con la modalidad de pensión	7			4	12		
Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de supervivencia							
Disconformidad con la suspensión de pensión por agotamiento de la CIC y/o no redención del Bono de Reconocimiento.				1	21		
Disconformidad con la suspensión de pensión por falta de acreditación de supervivencia	1				15		
Inclusión o Exclusión de beneficiarios	8			2	12		
Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	39			26	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)	4			6	12		
Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	27			16	12		
Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	4			3	12		
	90			10	12		
4	Cobranza de Aportes			Problemas relacionados a la cobranza de aportes	90	10	12
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.	3		10		
		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.	11		12		
		Disconformidad con la suspensión de pensión por agotamiento de la CIC y/o no redención del Bono de Reconocimiento	1		6		
		Falta de información de la AFP respecto al Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	8	3	12		
		Otros problemas relacionados a la AFP con el Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	32	7	10		
		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.	18	2	10		
6	Pensión de Invalidez	Agotamiento de la CIC en la etapa de Renta Temporal	1		14		
		Demora en la notificación al afiliado del dictamen COMAFP o COMEC	5	1	9		
		Desistimiento al trámite de pensión iniciado	1		14		
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1		16		
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	10		9		
		Disconformidad con la suspensión de pensión por agotamiento de la CIC y/o no redención del Bono de Reconocimiento	2		9		
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	3		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)		2	12		
		Problemas relacionados al SCTR vinculados al otorgamiento de pensión en el SPP	4		11		
		Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC	6	2	11		
Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	17	11	11				
Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	3		8				
7	Regímenes especiales de jubilación anticipada para desempleados (REJA) 28991	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	1		15		
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1		14		
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	6	1	11		
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	1		5		
		Problemas con el recálculo de pensión anual por retiro programado o Renta Temporal		2	15		
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	16	11	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)	3	2	13		
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	11	5	11		
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1		10		
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	3	1	14		
8	Devolución de Aportes (DAO 29426)	Problemas relacionados al pago por defecto o exceso -SPP	62	4	11		
9	Desafiliación	Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	59	2	11		
10	Otras operaciones, servicios y/o productos	Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	7	2	10		
		Problemas con la AFP por casos de denuncia contra promotores	8		15		
		Problemas referidos a multifiliación	10	1	13		
		Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación	30	2	12		
		Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	36		13		
		Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio	22	3	11		
		Problemas referidos a la transferencia de fondos del SPP al exterior	19	5	11		
		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	12	5	11		
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1		9		
		Demora en la notificación al afiliado del dictamen COMAFP o COMEC	9	1	12		
		Problemas relacionados al SCTR vinculados al otorgamiento de pensión en el SPP	1		18		
		Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC	5		10		
		Demora en pago de Herencia	8	6	11		
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	1		13		
		Disconformidad con la modalidad de pensión		1	14		
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación					
		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)	8		12		
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1	1	10		
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1		15		
		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	3		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)	5		12		
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1	1	8		
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)		1	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.	1		7		
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1		13		
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	4		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)	1		12		
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1		14		
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1		11		
		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 la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	1		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)	2		16		
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1		7		
		Demora en la atención de la solicitud de Traspaso	1		9		
		Problemas relacionados a Traspasos	4		12		
		Problemas relacionados al SCTR vinculados al otorgamiento de pensión en el SPP	1		15		
		Rechazo de la cobertura previsional por presunta cobertura del SCTR	3		11		
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	2		11		
Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión		1	11				
Otros Motivos	3		13				
Problemas relacionados al pago por defecto o exceso -SPP	1		18				
Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	1		10				
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE			999	207	11		

TOTAL RECLAMOS DEL TRIMESTRE

TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS	1206
TOTAL RECLAMOS PENDIENTES	179
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	1095