

RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DEL 01/01/2020 al 31/03/2020

N°	Operación, Servicio, Producto	Motivo del reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A favor de Profuturo	A favor del usuario	
1	Aportes	Problemas relacionados a la acreditación	97	3	7
		Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	67	5	9
		Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	38	1	8
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente	5		9
		Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	4	8	9
		Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado	3		12
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador independiente	3	1	10
		Problemas relacionados a aportes voluntarios	3		10
2	Servicio de Atención al usuario	Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	46	3	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	40	3	9
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	28		8
		Inadecuada atención al usuario	20	4	9
		Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP	4		8
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3		12
		Material informativo incompleto o publicidad engañosa		1	10
		Falta de emisión de constancia de atención	1		0
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1		3
3	Pensión de Sobrevivencia	Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	30	6	12
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	13	10	11
		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	1	10
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	3	1	12
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de sobrevivencia	2	1	14
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1		13
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1		13
4	Pensión de Invalidez	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)			
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	13	3	8
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	5		12
		Problemas relacionados al SCTR vinculados al otorgamiento de pensión en el SPP	5		9
		Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC	4		10
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	3		7
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	3		13
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1	1	14
Demora en la notificación al afiliado del dictamen COMAFP o COMEC	1		11		
5	Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	62		4
6	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	54	4	11
7	Afiliación	Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación	19	1	10
		Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	12	3	9
		Problemas con la AFP por casos de denuncia contra promotores	15		8
		Problemas referidos a multifiliación	1		5
8	Jubilación Legal	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)	32	5	10
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	7	1	9
		Disconformidad con la modalidad de pensión	2		11
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		4
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	1		8
9	Desafiliación	Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	43		8
10	Otras Operaciones, servicios y/o productos	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.	32	4	10
		Otros problemas relacionados a la AFP con el Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	11	2	10

RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DEL 01/01/2020 al 31/03/2020

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		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		4
Demora en pago de Herencia	9	4	10
Inclusión o Exclusión de beneficiarios	3		14
Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio	7	8	12
Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	2	2	11
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		11
Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	2		14
Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		8
Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1		6
Inclusión o Exclusión de beneficiarios	1		10
Problemas con el recálculo de pensión anual por retiro programado o Renta Temporal	1		9
Problemas relacionados al pago por defecto o exceso -SPP	11		8
Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	4		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.	2		11
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		11
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		11
Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1		9
Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1		9
Demora en la atención de la solicitud de Traspaso	7		7
Problemas relacionados a Traspasos	1		0
Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	4		10
Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	3		12
Problemas referidos a la transferencia de fondos del SPP al exterior	5	2	11
Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC	5	1	12
Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	4		12
Disconformidad con la modalidad de pensión		1	15
Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1		14
Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	1		6
Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	2		9
Rechazo de la cobertura previsional por presunta cobertura del SCTR	1		12
Otros Motivos	1		12
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		10
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE	843	85	9

TOTAL RECLAMOS DEL TRIMESTRE

TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS	928
TOTAL RECLAMOS PENDIENTES	1377
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	2179