

RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DEL 01/10/2020 AL 31/12/2020

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.	14		19
		Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones.	5		16
		Problemas relacionados a aportes voluntarios.	11		28
		Problemas relacionados a la acreditación.	735		21
		Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados.	3269		19
		Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado.	6		18
		Problemas relacionados a rezagos y abonos cruzados.	1		13
		Problemas relacionados al pago por defecto o exceso -SPP.	1		11
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente.	5		12
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador independiente.	1		15
2	Servicio de Atención al usuario	Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia.	284		21
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas.	1		59
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa.	459		21
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	12		13
		Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP.	2		32
		Inadecuada atención al usuario.	17		21
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	321	1	20
3	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la cobranza de aportes.	544		23
4	Jubilación Legal	Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos.	2		10
		Disconformidad con la modalidad de pensión.	2		36
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación.	5		24
		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).	248	1	31
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión.	181		19
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión.	1		16
5	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.	300		38
6	Bono de Reconocimiento	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		8
		Falta de información de la AFP respecto al Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	5		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.	8		21
		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.	249		20
7	Desafiliación	Demora en la atención de la solicitud de desafiliación.	207		17
8	Pensión de Supervivencia	Disconformidad con la modalidad de pensión.	2		37
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de supervivencia.	10		22
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión.	10		24
		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		36
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión.	147		21
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión.	1		31
9	Otras Operaciones, servicios y/o productos	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones.	168		21
		Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio.	135		22
		Demora en la atención de la solicitud de Traspaso.	59		36
		Problemas relacionados a Traspasos.	2		10
		Demora en la notificación al afiliado del dictamen COMAFP o COMEC.	1		12
		Disconformidad con la suspensión de pensión por agotamiento de la CIC y/o no redención del Bono de Reconocimiento.	1		18
		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).	44		21
		Problemas relacionados al SCTR vinculados al otorgamiento de pensión en el SPP.	1		3
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión.	2		30
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva).	1		12
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos.	3		30
		Disconformidad con la modalidad de pensión.	3		28
		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.	3		44

RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DEL 01/10/2020 AL 31/12/2020

N°	Producto del reclamo	Motivo del reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A favor de Profuturo	A favor del usuario	
		Problemas con la AFP por casos de denuncia contra promotores.	1		60
		Problemas referidos a multifiliación.	3		25
		Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación.	1		15
		Disconformidad con la modalidad de pensión.	1		12
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación.	2		19
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión.	1		57
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión.	1		11
		Demora en la notificación al afiliado del dictamen COMAFP o COMEC.	2		36
		Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC.	1		4
		Demora en pago de Herencia.	1		3
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios.	1		15
		Problemas relacionados al pago por defecto o exceso -SPP.	2		32
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación.	1		57
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión.	1		4
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión.	1		16
		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		56
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE			7,514	2	21

TOTAL RECLAMOS DEL TRIMESTRE

TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS	7,516
TOTAL RECLAMOS PENDIENTES	1,658
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	6,277