

RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DEL 01/04/2018 AL 30/06/2018

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	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	107	9	16
		Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	52	16	16
		Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado	15	1	18
		Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	14		15
		Problemas relacionados a aportes voluntarios con fin previsional y sin fin previsional	12	1	15
		Problemas relacionados a la acreditación	8	1	17
		Problemas relacionados con el pago y acreditación de aportes de trabajador dependiente en la Cuenta Individual de Capitalización	6	1	15
		Problemas relacionados al pago por defecto o exceso	5	1	22
		Problemas relacionados con el pago y acreditación de aportes de trabajador independiente en la Cuenta Individual de Capitalización	3		15
2	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	79	9	18
		Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	48	14	18
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	37	11	17
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	6	6	17
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	9		15
		Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP	3	3	18
		Publicidad engañosa o información que induce al error	2		15
		Falta de emisión de constancia de atención	1		4
3	Pensión de Sobrevivencia	Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	45	17	18
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	23	27	16
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de sobrevivencia	16	2	19
		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)	9	5	16
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	12	1	17
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión o Aporte Adicional	2	5	16
		Disconformidad con la suspensión de pensión por falta de acreditación de supervivencia	1	2	17
		Disconformidad con la suspensión de pensión por agotamiento de la CIC, no redención del bono de reconocimiento, falta de dictamen de invalidez, fin del período de pensiones preliminares	1	1	20
Problemas con el recálculo de pensión anual por retiro programado o Renta Temporal	1		12		
4	Inversión del fondo de pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	112	2	16
5	Bono de reconocimiento	Otros problemas relacionados con el bono de reconocimiento	30	3	18
		Problemas relacionados a la demora en el trámite relacionado al bono de reconocimiento	19	12	18
		Falta de información respecto al bono de reconocimiento	8	1	18
		Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al bono de reconocimiento y Regímenes con Garantía Estatal	7		18
		Disconformidad con la suspensión de pensión por agotamiento de la CIC, no redención del bono de reconocimiento, falta de dictamen de invalidez, fin del período de pensiones preliminares		1	21
6	Regímenes especiales de jubilación anticipada para desempleados (REJA) 28991	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	14	7	17
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	15	3	17
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	9	6	18
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	7	3	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)	5	2	17
		Disconformidad con la modalidad de pensión	3		17
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	1	17
		Problemas relacionados al excedente de pensión	1		18
Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1		19		

RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DEL 01/04/2018 AL 30/06/2018

		Problemas con el recálculo de pensión anual por retiro programado o Renta Temporal	1		15
7	seguro complementario de trabajo de riesgo	Problemas relacionados a la gestión sobre la cobranza de aportes	63	6	17
		Problemas relacionados la trámite y pago de siniestros cuando existe un probable SCTR.	1		13
8	Afiliación al sistema privado de pensiones	Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	28	2	17
		Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o ejecución del contrato de afiliación distintos a los indicados en otros numerales	23		17
		Problemas referidos a multifiliación	8		17
		Problemas con la AFP por casos de denuncia contra promotores	2		16
9	Pensión de Invalidez	Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC	10	6	17
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	10	2	16
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	6	2	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)	5	1	23
		Demora en la notificación al afiliado del dictamen del COMAFP o el COMEC	3	1	18
		Problemas relacionados la trámite y pago de siniestros cuando existe un probable SCTR.	4		17
		Desistimiento al trámite de pensión iniciado	3		18
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	1	1	17
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1		10
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		20
	Disconformidad con la suspensión de pensión por agotamiento de la CIC, no redención del bono de reconocimiento, falta de dictamen de invalidez, fin del período de pensiones preliminares	1		14	
10	Otras operaciones, servicios y/o productos	Problemas relacionados al pago por defecto o exceso	39	4	16
		Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	40	1	16
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	20	2	16
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión o Aporte Adicional	5	2	15
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	5		16
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	1	1	20
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	2		17
		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		23
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1		20
		Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC	19	10	19
		Demora en la notificación al afiliado del dictamen del COMAFP o el COMEC	4	2	17
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	1		20
		Problemas referidos a la transferencia de fondos del SPP al exterior	21	6	18
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	7	1	20
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	7	1	18
		Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al bono de reconocimiento y Regímenes con Garantía Estatal	3		15
		Demora de la AFP en el trámite de los recursos impugnativos presentados con relación al bono de reconocimiento y acceso a Regímenes con Garantía Estatal	2	1	17
		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		15
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1		17
		Problemas relacionados a la gestión sobre la cobranza de aportes	17	4	15
		Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio	7	12	17
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	8	1	18
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	2		21
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	2		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)	1	1	18
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1		17
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		26
	Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión o Aporte Adicional	1		14	
	Demora en pago de Herencia	7	2	15	

RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DEL 01/04/2018 AL 30/06/2018

Inclusión o Exclusión de beneficiarios	7	1	17
Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	3	1	18
Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	2		15
Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		17
Desistimiento al trámite de pensión iniciado	1		15
Disconformidad con la modalidad de pensión	1		13
Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	2		21
Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	2		14
Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión o Aporte Adicional	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	1	14
Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional		1	21
Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1		21
Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	1		18
Demora en la atención de la solicitud de traspaso	3		15
Problemas relacionados a traspasos - SPP, distintos a los indicados en el numeral 69	1		14
Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		13
Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	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		18
Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	1		26
Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	1		13
Otros motivos	2		14
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE	1183	250	17

TOTAL RECLAMOS DEL TRIMESTRE

TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS	1433
TOTAL RECLAMOS PENDIENTES	301
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	1474