

RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DEL 01/07/2018 al 30/09/2018

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	96	7	13
		Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	63	9	13
		Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del af.	17	1	14
		Problemas relacionados a aportes voluntarios	11	5	12
		Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	14	1	12
		Problemas relacionados al pago por defecto o exceso -SPP	10	3	14
		Problemas relacionados a la acreditación	11	2	13
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente	8	2	15
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador independiente	7		12
		Problemas relacionados a rezagos y abonos cruzados	1		14
2	Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	196		13
3	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario	67	15	13
		Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	31	14	13
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	36	5	13
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	8	3	13
		Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP	4	1	13
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	4		13
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	3		14
		Material informativo incompleto o publicidad engañosa	1	1	11
4	Pensión de Sobrevivencia	Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	31	14	14
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	21	18	13
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de sobrevivencia	12	7	15
		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)	7	4	14
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	6	1	12
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	6	1	14
		Disconformidad con la modalidad de pensión	4		12
		Disconformidad con la suspensión de pensión por falta de acreditación de supervivencia	1	1	18
		Problemas con el recálculo de pensión anual por retiro programado o Renta Temporal	1	1	14
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		13
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		14
5	Bono de Reconocimiento	Otros problemas relacionados a la AFP con el BR, BC Pension M, BC, Jub Ant y BRC	35	4	14
		Problemas relacionados con el BR, BC Pension mínima, BC, Jub Ant y BRC	16	6	14
		Falta de información de la AFP respecto al BR, BC Pension M, BC, Jub Ant y BRC	13	2	13
		Demora de la AFP en el trámite de los recursos presentados	3		14
		Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al BR, BC PM, BC JA	3		13
6	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	77	4	13
7	Regímenes especiales de jubilación anticipada para desempleados (REJA) 28991	Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	13	14	14
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	7	5	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)	9	3	14
		Disconformidad con la pensión recibida en el proceso de jubilación	10	1	15
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	3	2	15
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	2	1	15
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3		14
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	2		18
		Disconformidad con la suspensión de pensión por agotamiento de la CIC y/o no red	1		14
Problemas referidos al excedente de la pensión	1		14		
		Disconformidad con la modalidad de pensión		1	12
8	Devolución de Aportes (DAO 29426)	Problemas relacionados al pago por defecto o exceso -SPP	68	6	13
9	Afiliación al sistema privado de pensiones	Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afilia	36		13
		Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	24	2	13
		Problemas referidos a multifiliación	7		13
		Problemas con la AFP por casos de denuncia contra promotores	2		13
10	Otras Operaciones, servicios y/o productos	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	13	3	13
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	14	1	13

RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DEL 01/07/2018 al 30/09/2018

Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC	12	2	13
Demora en la notificación al afiliado del dictamen COMAFP o COMEC	5	1	13
Inclusión o Exclusión de beneficiarios	5		13
Desistimiento al trámite de pensión iniciado	4		13
Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	3		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)	3		16
Disconformidad con la modalidad de pensión	2		15
Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		14
Problemas con el recálculo de pensión anual por retiro programado o Renta Temporal	1		9
Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	47	4	14
Problemas y/o demora relacionados al reembolso de los gastos de Sepelio	19	9	13
Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC	11	5	13
Demora en la notificación al afiliado del dictamen COMAFP o COMEC	7	1	14
Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	1		19
Disconformidad con la pensión recibida en el proceso de jubilación	8		15
Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al BR, BC PM, BC JA	5		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		14
Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1	1	14
Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	2		12
Desistimiento al trámite de pensión iniciado	1		14
Demora de la AFP en el trámite de los recursos presentados	1		12
Disconformidad con la modalidad de pensión	1		14
Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por incumplir los RQ	10		11
Disconformidad con la pensión recibida en el proceso de jubilación	5		13
Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	2	1	14
Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	2		14
Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	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	13
Problemas relacionados a la cobranza de aportes	15	3	13
Problemas relacionados al SCTR vinculados al otorgamiento de pensión en el SPP	2		14
Rechazo de la cobertura previsional por presunta cobertura del SCTR		1	14
Problemas referidos a la transferencia de fondos del SPP al exterior	17	4	13
Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	5		13
Disconformidad con la pensión recibida en el proceso de jubilación	4		15
Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	3		15
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	1	14
Inclusión o Exclusión de beneficiarios	1	1	19
Disconformidad con la modalidad de pensión	1		14
Demora en pago de Herencia	8	6	14
Inclusión o Exclusión de beneficiarios	2		7
Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al BR, BC PM, BC JA	6		13
Disconformidad con la pensión recibida en el proceso de jubilación	5		18
Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	2		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		16
Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por incumplir los RQ	1		15
Disconformidad con la modalidad de pensión	1		16
Demora en la atención de la solicitud de Traspaso	4	1	14
Problemas relacionados a Traspasos	3		12
Disconformidad con la pensión recibida en el proceso de jubilación	2		14
Desistimiento al trámite de pensión iniciado	1		11
Otros Motivos	3		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)	2		16
Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1		18
Disconformidad con la pensión recibida en el proceso de jubilación	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		9
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE	1298	213	13

TOTAL RECLAMOS DEL TRIMESTRE

TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS	1511
TOTAL RECLAMOS PENDIENTES	358
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	1560