

RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DEL 01/10/2018 AL 31/12/2018

N°	Operación, Servicio, Producto	Motivo del reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A favor de Profuturo	A favor del usuario	
1	Atención al público	Disconformidad con la rentabilidad de los fondos de pensiones	288		14
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	81	11	14
		Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	83	8	14
		Problemas relacionados al pago por defecto o exceso	78	5	13
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	55	27	14
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	56	17	14
		Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	60	3	14
		Problemas relacionados a la gestión sobre la cobranza de aportes	49	6	13
		Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	45	1	14
		Problemas relacionados al pago de la pensión bajo la modalidad de cobro, solicitada previamente por el afiliado	24	7	14
		Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC	26	3	14
		Otros problemas relacionados con el bono de reconocimiento	27	2	15
		Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o ejecución del contrato de afiliación distintos a los indicados en otros numerales	25		13
		Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	18	6	15
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de sobrevivencia	20	2	14
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	19	3	15
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	4	14
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	11	6	15
		Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio	13	4	13
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión o Aporte Adicional	16		13
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	8	7	14
		Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado	12	1	14
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	11	1	14
		Problemas relacionados a la acreditación	7	4	14
		Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	10	1	15
		Problemas referidos a la transferencia de fondos del SPP al exterior	9	1	14
		Demora en la notificación al afiliado del dictamen del COMAFP o el COMEC	7	3	15
Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	8	1	15		
Demora en pago de Herencia	7	2	15		
Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	8		14		
Disconformidad con la modalidad de pensión	6	1	15		
Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	6	1	14		

RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DEL 01/10/2018 AL 31/12/2018

		Problemas relacionados a la demora en el trámite relacionado al bono de reconocimiento	5	2	15
		Falta de información respecto al bono de reconocimiento	5	1	14
		Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al bono de reconocimiento y Regímenes con Garantía Estatal	5	1	15
		Desistimiento al trámite de pensión iniciado	4	1	14
		Problemas relacionados con el pago y acreditación de aportes de trabajador independiente en la Cuenta Individual de Capitalización	5		15
		Problemas con el recalcu de pensión anual por retiro programado o Renta Temporal	5		14
		Problemas relacionados con el pago y acreditación de aportes de trabajador dependiente en la Cuenta Individual de Capitalización	4	1	14
		Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP	3		9
		Problemas referidos a multifiliación	2		12
		Problemas relacionados a traspasos – SPP, distintos a los indicados en el numeral 69	2		14
		Disconformidad con la suspensión de pensión por falta de acreditación de supervivencia	2		15
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		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.	1		15
		Agotamiento de la CIC en la etapa de Renta Temporal	1		13
		Problemas con la AFP por casos de denuncia contra promotores	1		16
		Problemas relacionados al trámite y pago de siniestros cuando existe un probable SCTR.	1		15
2	Aportes	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	34	10	12
		Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	16	1	13
		Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del af.	6	2	11
		Problemas relacionados a aportes voluntarios	4	1	15
		Problemas relacionados a la acreditación	3		12
		Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	2		15
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente	2		13
		Problemas relacionados al pago por defecto o exceso -SPP	1		14
3	Servicio de Atención al usuario	Inadecuada atención al usuario	26	2	14
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	15	3	14
		Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	11		14
		Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP	4		14
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	1	12
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	1	15
4	Pensión de Supervivencia	Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	12	1	15
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	6	4	14
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	2		16
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	2		22
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de supervivencia	2		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		19

RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DEL 01/10/2018 AL 31/12/2018

		Disconformidad con la suspensión de pensión por agotamiento de la CIC y/o no red	1		13
5	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	20		13
		Problemas relacionados a la gestión sobre la cobranza de aportes	1		13
6	Regímenes especiales de jubilación anticipada para desempleados (REJA) 28991	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	3	2	16
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	4	1	15
		Disconformidad con la pensión recibida en el proceso de jubilación	2	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)	2	1	17
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	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
7	Devolución de Aportes (DAO 29426)	Problemas relacionados al pago por defecto o exceso -SPP	16	2	14
8	Bono de Reconocimiento	Otros problemas relacionados a la AFP con el BR, BC Pension M, BC, Jub Ant y BRC	9	3	14
		Problemas relacionados con el BR, BC Pension mínima, BC, Jub Ant y BRC	3		15
		Falta de información de la AFP respecto al BR, BC Pension M, BC, Jub Ant y BRC	2		17
9	Pensión de Invalidez	Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC	5	2	14
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	2		14
		Desistimiento al trámite de pensión iniciado	2		15
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		14
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1		14
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	1		16
		Problemas relacionados al SCTR vinculados al otorgamiento de pensión en el SPP	1		13
10	Otras Operaciones, servicios y/o productos	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	15		14
		Problemas relacionados a aportes voluntarios con fin previsional y sin fin previsional	8		13
		Disconformidad con la rentabilidad de los fondos de pensiones	3		13
		Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado	1		15
		Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	1		19
		Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afilia	3	1	12
		Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	2	2	19
		Problemas referidos a multifiliación	2		12
		Problemas con la AFP por casos de denuncia contra promotores	1		13
		Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	11		13
		Demora en pago de Herencia	7	2	15
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	1		14
		Disconformidad con la pensión recibida en el proceso de jubilación	5		15
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		17
Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión		1	14		

RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DEL 01/10/2018 AL 31/12/2018

Disconformidad con la modalidad de pensión	1		14
Inclusión o Exclusión de beneficiarios	1		19
Problemas y/o demora relacionados al reembolso de los gastos de Sepelio	7	2	15
Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	8	1	17
Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC	5	1	15
Demora en la notificación al afiliado del dictamen COMAFP o COMEC	1		12
Disconformidad con la pensión recibida en el proceso de jubilación	4		15
Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al BR, BC PM, BC JA	2		19
Demora de la AFP en el trámite de los recursos presentados	1		17
Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión		1	14
Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por incumplir los RQ	1		14
Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		14
Disconformidad con la pensión recibida en el proceso de jubilación		1	15
Inclusión o Exclusión de beneficiarios	1		14
Disconformidad con la pensión recibida en el proceso de jubilación	1		14
Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		15
Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1		14
Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o ejecución del contrato de afiliación distintos a los indicados en otros numerales	2		17
Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	1		20
Problemas referidos a la transferencia de fondos del SPP al exterior	1	1	14
Demora en la atención de la solicitud de Traspaso	2		12
Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	2		21
Disconformidad con la pensión recibida en el proceso de jubilación	1		13
Disconformidad con la pensión recibida en el proceso de jubilación	1		15
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE	1493	195	14

TOTAL RECLAMOS DEL TRIMESTRE

TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS	1688
TOTAL RECLAMOS PENDIENTES	387
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	1717