

RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DEL 01/04/2019 al 30/06/2019

N°	Operación, Servicio, Producto	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	62	7	12
		Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	4		12
		Problemas relacionados a aportes voluntarios	7		13
		Problemas relacionados a la acreditación	12	1	15
		Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	75	6	13
		Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado	12	3	14
		Problemas relacionados al pago por defecto o exceso -SPP	9	3	13
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente	11		13
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador independiente	4	1	14
2	Servicio de Atención al usuario	Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	24	3	14
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	10		14
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		14
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	7	1	13
		Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP	2		12
		Falta de emisión de constancia de atención	1		14
		Inadecuada atención al usuario	77	14	13
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	30	1	14
		Material informativo incompleto o publicidad engañosa	4	1	14
3	Pensión de Supervivencia	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	17
		Disconformidad con la modalidad de pensión	5		14
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de supervivencia	15	3	16
		Disconformidad con la suspensión de pensión por agotamiento de la CIC y/o no redención del Bono de Reconocimiento	1		16
		Disconformidad con la suspensión de pensión por falta de acreditación de supervivencia	1		13
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	7		15
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	37	13	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)	3	1	14
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	38	19	14
Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	4	1	14		
4	Bono de Reconocimiento	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		15
		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		13
		Falta de información de la AFP respecto al Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario	7		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	52	7	13
		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	44	9	13
5	Regímenes especiales de jubilación anticipada para desempleados (REJA) 28991	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		21
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1		19
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1	1	15
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	8	2	14
		Disconformidad con la suspensión de pensión por agotamiento de la CIC y/o no redención del Bono de Reconocimiento	1		14
		Disconformidad con la suspensión de pensión por falta de acreditación de supervivencia		2	14
		Problemas con el recálculo de pensión anual por retiro programado o Renta Temporal	3		13
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	20	7	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)	8	3	13
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	16	13	14
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1		14
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	5		13

RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DEL 01/04/2019 al 30/06/2019

6	Pensión de Invalidez	Demora en la notificación al afiliado del dictamen COMAFP o COMEC	2	1	15
		Desistimiento al trámite de pensión iniciado	2	1	14
		Disconformidad con la modalidad de pensión	2		13
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	19	3	14
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	3	1	14
		Problemas con el recálculo de pensión anual por retiro programado o Renta Temporal	4		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		14
		Problemas relacionados al SCTR vinculados al otorgamiento de pensión en el SPP	1	1	15
		Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC	6	1	14
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	24	6	14
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	3	1	16
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2		14
7	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	78	6	14
8	Jubilación Anticipada	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		12
		Desistimiento al trámite de pensión iniciado	1		14
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	31	4	13
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1		14
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	10		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		14
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1		14
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	4	1	13
Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2		16		
9	Afiliación	Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	14		14
		Problemas con la AFP por casos de denuncia contra promotores	9		15
		Problemas referidos a multifiliación	2		12
		Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación	29	2	14
10	Otras operaciones, servicios y/o productos	Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	54	1	13
		Problemas relacionados al pago por defecto o exceso -SPP	45	1	13
		Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	36		13
		Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio	15	17	14
		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		14
		Desistimiento al trámite de pensión iniciado	2	1	15
		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		12
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	2		14
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1		15
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	7		14
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios		1	15
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión		1	14
		Demora en pago de Herencia	12	6	15
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	2		14
		Demora en la notificación al afiliado del dictamen COMAFP o COMEC	7	1	14
		Desistimiento al trámite de pensión iniciado	2		15
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	1		14
		Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC	3	1	14
		Problemas referidos a la transferencia de fondos del SPP al exterior	12	2	12
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1		9
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	7	1	16		

RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DEL 01/04/2019 al 30/06/2019

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		14
Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2		16
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		14
Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1		14
Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	4		13
Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	2		14
Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1	1	15
Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	4		16
Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1		15
Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1		15
Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	3		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		12
Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		14
Demora en la atención de la solicitud de Traspaso	1		14
Problemas relacionados a Traspasos	2		10
Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		16
Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1		15
Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	1		14
Otros Motivos	2		14
Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	1		13
Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1		14
Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1		18
Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	1		18
Rechazo de la cobertura previsional por presunta cobertura del SCTR		1	15
Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1		19
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE	1142	186	14

TOTAL RECLAMOS DEL TRIMESTRE

TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS	1328
TOTAL RECLAMOS PENDIENTES	290
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	1341