Profuturo

RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DEL 01/07/2022 al 30/09/2022

N°	Producto del reclamo	Motivo del reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A favor de Profuturo	A favor del usuario	
1	Aportes del afiliado al fondo de pensiones	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	779	32	9
		Problemas relacionados a la acreditación	117	3	9
		Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado	34		10
		Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	25		9
		Problemas relacionados con el pago y aceditación de aportes de trabajador dependiente	19		12
		Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	11		10
		Problemas relacionados al pago por defecto o exceso -SPP	6	1	9
		Problemas relacionados a aportes voluntarios	5		11
		Problemas relacionados con el pago y acreditación de aportes de trabajador independiente	2		11
2	Pensión de Sobrevivencia	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	101	1	8
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de sobrevivencia	78	1	8
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	41	3	8
		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	1	8 5
		Disconformidad con modalidad de pensión	4	7	7
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	2	4	8
		Problemas con el recálculo de pensión anual por retiro programado o Renta Temporal	4	1	8
		Disconformidad con la suspensión por falta de acreditación de supervivencia	3	61	7
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	2	1	8
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		5
		Desistimiento al trámite de pensión iniciado	1	7	7
		Problemas con la notificación sobre la posibilidad de solicitar un Repacto de pensión y su ejecución.	1	4	8
3	Servicio de Atención al usuario	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	96		9
		Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	44	1	10
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	14	3	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	15	1	9
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	11	1	10
		Material informativo incompleto o publicidad engañosa	5		8
		Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP	5		8
		Falta de emisión de constancia de atención	1		8
4	Inversión del fondo de pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los fondos de pensiones	139		9
5	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	131	1	11
6	Bono de Reconocimiento	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	63	4	9
		Otros problemas relacionados a la AFP con el Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	6		10
		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		11
		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.	2		9
7	Desafiliación del sistema privado de pensiones	Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	54		9
8	Herencia	Demora en pago de herencia	30	4	10
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	11	2	9
9	Pensión de Invalidez	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		7
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	15	11	9
		Disconformidad con la modalidad de pensión	2	3	10
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	10	5	8
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	19	7	6
		Problemas relacionados al SCTR vinculados al otorgamiento de pensión en el SPP	17	2	7
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	15	2	6
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	2		9
		Desestimiento al trámite de pensión iniciado	17	1	8
		Problemas con el recálculo de pensión anual por retiro programado o Renta Temporal	6		8
10	Otras Operaciones, servicios y/o productos	Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio	40	6	9
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	31	1	9
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	4		9
		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		11
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		11
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	1		9
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	9		11
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	8		8
		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 y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1		9
		Desistimiento al trámite de pensión iniciado	1		10
		Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	9	1	9
		Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación	2		11
		Problemas referidos a multiafiliación	1		10
		Problemas relacionados al pago por defecto o exceso -SPP	11		10
		Demora en la atención de la solicitud de Traspaso	5		10
		Problemas relacionados a Traspasos	3		9
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	5		11
		Problemas referidos al excedente de la pensión	1		14
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		10
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	1		9
		Otros motivos	4		12
		Problemas referidos a la transferencia de fondos del SPP al exterior	2		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	2		13
		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		13
		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		14
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	1		7
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1		7
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1		13
		Problemas relacionados al SCTR vinculados al otorgamiento de pensión en el SPP	1		5
		TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE	2,068	95	9

TOTAL RECLAMOS DEL TRIMESTRE

TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS	2,163
TOTAL RECLAMOS PENDIENTES	205
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	1,902