

## Resumen de Reclamos Recibidos

Reclamos Recibidos de los Usuarios del 01 de Octubre al 31 de Diciembre del 2018

Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de Habitat	A Favor del Usuario	
1	Servicio	Demora/falta envío de estados de cuenta	7	3	5
		Inadecuada atención al usuario		6	8
		Otros motivos	5	1	10
2	Inversiones del Fondo de Pensiones	Disconformidad con rentabilidad de Fondos	82	5	8
3	Afilación	Problemas sobre proceso de incorporación	8	1	9
		Otros motivos	1		1
4	Aportes	Problemas relacionados a devolución aportes	3	1	4
		Otros motivos		1	1
5	Cobranza	Problemas sobre Cobranza Aportes	9		11
6	Acreditación y Pagos	Problemas relacionados a la Acreditación	2		9
7	Traspasos	Demora en atención solicitud Traspaso	1		1
		Problemas relacionados a Traspaso	3		12
8	Ben Jubilación	Disconformidad rechazo solicitud x requisitos	1		15
		Problemas/Demora otorgamiento y pago de pensión		1	12
		Otros motivos		1	15
9	Ben Invalidez	Problemas relacionados actuación COMAFP - COMEC	1		12
10	Ben Bonos	Falta información sobre BDR BCPM BCJA BRC	2		10
11	Desincorporaciones	Problemas referidos a TFE		1	4
12	Ben Supervivencia	Disconformidad con la pensión y/o condiciones	1		15
		Problemas afecten a beneficiarios		1	12
<b>Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre</b>			<b>126</b>	<b>22</b>	<b>9</b>

Total de Reclamos Absueltos	148
Total de Reclamos Pendientes	10
<b>Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre</b>	<b>158</b>

## Resumen de Reclamos Recibidos

Reclamos Recibidos de los Usuarios del 01 de Julio al 31 de Setiembre del 2018

Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de Habitat	A Favor del Usuario	
1	Servicio	Demora/falta envío de estados de cuenta	7	1	9
		Inadecuada atención al usuario	1	15	9
		Otros motivos	2	3	11
2	Inversiones del Fondo de Pensiones	Disconformidad con rentabilidad de Fondos	20	3	6
3	Afilación	Problemas sobre proceso de incorporación	11		9
		Otros motivos	2	2	7
4	Aportes	Problema con pago de aportes trab.dependiente	2		9
		Problema con pago de aportes trab.independiente	1		6
		Problemas relacionados a aportes voluntarios	2	1	13
		Problemas relacionados a devolución aportes	2	1	10
5	Cobranza	Problemas sobre Cobranza Aportes	9	1	9
6	Acreditación y Pagos	Problemas referidos a información EECC	5		8
		Problemas relacionados a la Acreditación	2		8
		Problemas sobre pago por defecto o exceso	1		10
7	Traspasos	Demora en atención solicitud Traspaso	1		12
		Problemas relacionados a Traspaso	4		12
8	Ben Jubilación	Disconformidad con la pensión y/o condiciones	1		14
		Problemas/Demora otorgamiento y pago de pensión		3	2
		Otros motivos	1		11
9	Ben Bonos	Demora/Incumplimiento Tramite BDR BCPM BCJA BRC	1		8
		Falta información sobre BDR BCPM BCJA BRC	1		8
10	Desincorporaciones	Problemas referidos a TFE	1		15
11	Ben Invalidez	Problemas relacionados actuación COMAFP - COMEC	1		3
12	Otros	Otros motivos	3		13
<b>Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre</b>			<b>81</b>	<b>30</b>	<b>9</b>

Total de Reclamos Absueltos	111
Total de Reclamos Pendientes	9
<b>Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre</b>	<b>120</b>

## Resumen de Reclamos Recibidos

Reclamos Recibidos de los Usuarios del 01 de Abril al 31 de Junio del 2018

Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de Habitat	A Favor del Usuario	
1	Acreditación y Pagos	Problemas referidos a información Estado de Cuenta	1		7
		Problemas relacionados a la Acreditación		2	6
		Problemas sobre rezagos y abonos cruzados	1		2
2	Afiliación	Otros Motivos	2		4
		Problemas sobre proceso de incorporación	8		5
3	Aportes	Problema con pago de aportes trabajador dependiente	2		10
		Problema con pago de aportes trabajador independiente	1		13
		Problemas relacionados a devolución aportes	4		7
4	Bono de Reconocimiento	Disconformidad pronunciamiento ONP x BDR BCPM BCJA	1		5
5	Invalidez	Otros Motivos	1		10
6	Sobrevivencia	Disconformidad con la pensión y/o condiciones ya definidas en el proceso	1		13
7	Cobranza de aportes	Problemas sobre Cobranza Aportes	12		7
8	Inversiones del Fondo de Pensiones	Disconformidad con rentabilidad de Fondos	33		5
9	Servicio de atención al usuario	Inadecuada atención al usuario	3	3	8
		Otros Motivos	2	1	5
		emora/falta envío de estados de cuenta	8	7	7
10	Traspasos	Problemas relacionados a Traspaso	1		10
<b>Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre</b>			<b>81</b>	<b>13</b>	<b>6</b>

Total de Reclamos Absueltos	94
Total de Reclamos Pendientes	13
<b>Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre</b>	<b>107</b>

## Resumen de Reclamos Recibidos

Reclamos Recibidos de los Usuarios del 01 de Enero al 31 de Marzo del 2018

Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de Habitat	A Favor del Usuario	
1	Afiliación	Problemas relacionados al proceso de incorporación	16	0	6
		Otros motivos	2	0	3
2	Cobranza de aportes	Problemas sobre Cobranza Aportes	11	0	7
3	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	1	3	6
		Demora/falta envío de estados de cuenta	13	5	6
		Demora atención agencias	0	1	2
4	Aportes	Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente	4	0	7
		Problemas relacionados a aportes voluntarios	3	0	7
5	Acreditación y Pagos	Problemas relacionados a la Acreditación	3	1	8
6	Traspasos	Demora atención solicitud de Traspaso	3	0	7
		Problemas relacionados a Traspaso	2	0	4
7	Invalidez	Otros motivos	0	1	15
8	Sobrevivencia	Problemas afecten a beneficiarios	1	0	11
9	Bono de Reconocimiento	Falta información sobre BDR BCPM BCJA BRC	0	1	14
10	Desincorporaciones	Demora atención solicitud de nulidad afiliación	1	0	10
11	Jubilación	Disconformidad con la pensión y/o condiciones	1	0	15
12	Inversiones del Fondo de Pensiones	Disconformidad con rentabilidad de Fondos	2	0	7
13	Otros	Otros motivos	4	2	5
<b>Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre</b>			<b>67</b>	<b>14</b>	<b>7</b>

Total de Reclamos Absueltos	81
Total de Reclamos Pendientes	12
<b>Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre</b>	<b>93</b>

## Resumen de Reclamos Recibidos

Reclamos Recibidos de los Usuarios del 01 de Octubre al 31 de Diciembre del 2017

Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de Habitat	A Favor del Usuario	
1	Afiliación	Problemas relacionados al proceso de incorporación	14	0	3
		Otros motivos	2	1	11
2	Cobranza de aportes	Problemas sobre Cobranza Aportes	23	1	7
3	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	1	6	10
		Demora/falta envío de estados de cuenta	5	3	5
		Otros motivos	1	2	6
4	Aportes	Problemas relacionados a devolución aportes	0	2	13
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente	2	0	7
		Problemas relacionados a aportes voluntarios	4	0	2
5	Acreditación y Pagos	Problemas Referidos a Información en el Estado de Cuenta	2	2	9
		Problemas relacionados a la Acreditación	3	0	11
6	Trasposos	Problemas relacionados a Traspaso	1	0	15
		Demora en atención solicitud Traspaso	2	0	2
7	Invalidez	Problemas relacionados actuación COMAFP - COMEC	1	0	14
8	Jubilación	Disconformidad con la pensión y/o condiciones	1	0	7
		Problemas/Demora otorgamiento y pago de pensión	0	1	8
		Otros motivos	2	0	9
9	Sobrevivencia	Problemas/Demora otorga/reembolso Gasto Sepelio	1	0	15
		Problemas/Demora calculo y monto pensión	1	0	3
10	Desincorporaciones	Problemas referidos a TFE	1	2	9
6	Inversiones del Fondo de Pensiones	Disconformidad con rentabilidad de Fondos	3	0	11
12	Otros		4	0	9
<b>Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre</b>			<b>74</b>	<b>20</b>	<b>7</b>

Total de Reclamos Absueltos	94
Total de Reclamos Pendientes	7
<b>Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre</b>	<b>101</b>

## Resumen de Reclamos Recibidos

### Reclamos Recibidos de los Usuarios del 01 de Julio al 31 de Setiembre del 2017

Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de Habitat	A Favor del Usuario	
1	Afiliación	Problemas relacionados al proceso de incorporación	21	0	6
		Otros motivos	0	6	5
2	Cobranza de aportes	Problemas sobre Cobranza Aportes	18	1	7
3	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	1	7	9
		Demora/falta envío de estados de cuenta	18	0	6
		Demora atención agencias	0	1	6
4	Aportes	Problemas relacionados a devolución aportes	5	0	7
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente	0	1	2
		Problemas relacionados a aportes voluntarios	2	0	11
5	Acreditación y Pagos	Problemas Referidos a Información en el Estado de Cuenta	0	2	8
6	Trasposos	Problemas relacionados a Traspaso	1	1	3
7	Invalidez	Disconformidad con la pensión y/o condiciones	1	0	8
		Problemas relacionados actuación COMAFP - COMEC	1	0	7
8	Bono de Reconocimiento	Disconformidad pronunciam ONP x BDR BCPM BCJA	0	1	8
		Falta información sobre BDR BCPM BCJA BRC	1	1	8
9	Desincorporaciones	Demora atención solicitud de nulidad afiliación	2	0	8
		Problemas referidos a TFE	3	0	1
10	Jubilación	Otros motivos	1	1	11
11	Inversiones del Fondo de Pensiones	Disconformidad con rentabilidad de Fondos	2	0	10
12	Otros	Otros motivos	3	5	7
<b>Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre</b>			<b>80</b>	<b>27</b>	<b>7</b>

Total de Reclamos Absueltos	107
Total de Reclamos Pendientes	11
<b>Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre</b>	<b>118</b>

## Resumen de Reclamos Recibidos

Reclamos Recibidos de los Usuarios del 01 de Abril al 30 de Junio del 2017

Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de Habitat	A Favor del Usuario	
1	Afiliación	Problemas relacionados al proceso de incorporación	21	3	5
		Otros motivos	2	0	6
2	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	1	10	5
		Demora/falta envío de estados de cuenta	3	0	5
		Otros motivos	0	2	5
3	Cobranza de Aportes	Problemas sobre Cobranza Aportes	16	3	5
4	Aportes	Problemas relacionados a devolución aportes	2	1	8
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente	3	1	8
		Problemas relacionados a aportes voluntarios	1	1	11
5	Trasposos	Problemas relacionados a Traspaso	2	1	6
		Demora en atención solicitud Traspaso	1	0	3
6	Acreditacion y Pagos	Problemas Referidos a Información en el Estado de Cuenta	4	2	4
		Problemas relacionados a la Acreditación	2	1	4
7	Desincorporaciones	Problemas referidos a Transferencia de Fondos al Exterior (TFE)	1	0	12
8	Bono de Reconocimiento	Disconformidad pronunciam ONP x BDR BCPM BCJA	1	0	7
9	Invalidez	Problemas relacionados actuación COMAFP - COMEC	1	0	10
		Problemas SCTR vinculado otorgamiento pensión	1	0	13
		Otros motivos	1	0	13
10	Jubilación	Problemas relacionados al excedente de pensión	0	1	6
11	Sobrevivencia	Problemas/Demora otorga/reembolso Gasto Sepelio	0	1	10
		Problemas/Demora otorgamiento y pago de pensión	1	1	11
12	Otros	Otros motivos	2	0	10
<b>Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre</b>			<b>66</b>	<b>28</b>	<b>6</b>

Total de Reclamos Absueltos	94
Total de Reclamos Pendientes	7
<b>Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre</b>	<b>101</b>

## Resumen de Reclamos Recibidos

### Reclamos Recibidos de los Usuarios del 01 de Enero al 31 de Marzo del 2017

Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de Habitat	A Favor del Usuario	
1	Afiliación	Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación	17	1	4
		Otros motivos	5	1	5
2	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	0	10	8
		Demora/falta envío de estados de cuenta	6	1	3
		Problemas por casos denuncia contra promotores	0	1	4
3	Cobranza de Aportes	Problemas sobre Cobranza Aportes	12	2	9
4	Aportes	Problemas relacionados a devolución aportes	2	1	10
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador independiente	3	0	7
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente	2	0	6
5	Trasposos	Problemas relacionados a Traspaso	3	1	12
		Demora en atención solicitud Traspaso	2	2	4
6	Acreditacion y Pagos	Problemas Referidos a Información en el Estado de Cuenta	1	3	5
		Problemas relacionados a la Acreditación	0	1	5
7	Desafiliación	Demora atención solicitud de nulidad afiliacion	3	0	5
		Problemas referidos a TFE	1	0	5
8	Bono de Reconocimiento	Otros Problemas relacionados BDR BCPM BCJA BRC	2	1	8
9	Invalidez	Problemas/Demora cálculo y monto pensión	0	1	12
		Demora notificación al afiliado dictamen	0	1	10
10	Jubilación	Problemas/Demora cálculo y monto pensión	0	1	3
		Otros motivos	0	1	7
11	Otros		6	1	6
<b>Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre</b>			<b>65</b>	<b>30</b>	<b>6</b>

Total de Reclamos Absueltos	95
Total de Reclamos Pendientes	7
<b>Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre</b>	<b>102</b>



## Resumen de Reclamos Recibidos

Reclamos Recibidos de los Usuarios del 01 de Octubre al 31 de Diciembre del 2016

Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de Habitat	A Favor del Usuario	
1	Acreditacion y Pagos	Problemas Referidos a la Acreditacion	3	0	13
		Problemas Referidos a Información en el Estado de Cuenta	3	0	9
2	Afiliación	Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación	15	1	7
3	Aportes	Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente	3	0	9
		Problemas relacionados a la devolución de aportes	8	4	12
4	Bono de Reconocimiento	Falta de información de la AFP respecto al Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	1	0	11
5	Invalidez	Otros motivos	1	0	16
6	Cobranza de aportes	Problemas sobre Cobranza Aportes	24	2	13
7	Desafiliación	Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	3	0	14
		Problemas referidos a la Transeferencia de fondos del SPP al exterior	2	0	11
8	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada Atención al Usuario	4	6	8
		Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	6	1	10
		Demora atencion agencias	0	1	10
9	Trasposos	Problemas relacionados a Trasposos	5	3	11
		Demora en atencion solicitud traspaso	0	1	12
10	Otros		1	0	12
<b>Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre</b>			<b>79</b>	<b>19</b>	<b>11</b>

Total de Reclamos Absueltos	98
Total de Reclamos Pendientes	8
<b>Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre</b>	<b>106</b>

## Resumen de Reclamos Recibidos

### Reclamos Recibidos de los Usuarios del 01 de Julio al 30 de Setiembre del 2016

Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de Habitat	A Favor del Usuario	
1	Afilación al Sistema Privado de Pensiones, Dependiente	Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación	17	3	12
		Error en los datos de usuario registrado en la empresa	2	0	14
		Inadecuada atención al usuario/problemas en la calidad del servicio	5	2	12
2	Aportes del afiliado al Fondo Privado de Pensiones	Inadecuada atención al usuario/problemas en la calidad del servicio	2	1	13
		Problemas relacionados a devolución aportes	1	1	15
		Problemas sobre proceso de incorporación	1	0	13
3	Cobranza de Aportes	Problemas sobre Cobranza Aportes	23	1	12
4	Transferencias de fondos de pensiones para afiliados del SPP que residen en el exterior	Inadecuada atención al usuario/problemas en la calidad del servicio	3	0	8
		Problemas referidos a la Tranferencia de Fondos al Exterior	1	0	12
5	Inversion del Fondo de Pensiones	Disconfomidad con la Rentabilidad de Fondo de Pensiones	1	0	15
6	Devolución de Aportes Obligatorios (DAO)	Problemas Relacionados a la Devolución de Aportes	1	0	15
		Problemas relacionados al pago por defecto o exceso	1	0	9
7	Atención al público( no relacionado a las operaciones, productos y servicios ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario/problemas en la calidad del servicio	1	2	12
		Inadecuada o Insuficiente información sobre Operaciones, Productos y Servicios	1	0	11
8	Gastos de Sepelio	Inadecuada o Insuficiente información sobre Operaciones, Productos y Servicios	1	0	10
9	Devolucion de Aportes ( Circular 040-2004, Circular 125-2012, Circular 078-2006)	Inadecuada atención al usuario/problemas en la calidad del servicio	1	0	9
		Problemas relacionados a la devolucion de Aportes	2	0	8

Total Promedio de Absolución	12
Total de Reclamos Pendientes	14
<b>Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre</b>	<b>98</b>

## Resumen de Reclamos Recibidos

Reclamos Recibidos de los Usuarios del 01 de Abril al 30 de Junio del 2016

Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de Habitat	A Favor del Usuario	
1	Afiliación al Sistema Privado de pensiones, Dependiente	Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación	20	3	12
		Error en los datos de usuario registrado en la empresa	7	14	11
		Inadecuada atención al usuario/problemas en la calidad de servicio	3	2	12
2	Aportes del afiliado al Fondo Privado de Pensiones	Problemas relacionados a la devolución de aportes del afiliado	3	1	13
		Problemas relacionados a la gestión de cobranzas de aportes	5	1	13
		Problemas relacionados a la información incluida en los estados de cuenta	8	0	12
3	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la gestión de cobranzas de aportes	16	5	12
		Error en los datos de usuario registrado en la empresa	0	1	15
4	Trasposos entre administradora de fondo de pensiones	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	11
		Error en los datos de usuario registrado en la empresa	1	0	15
5	Transferencias de fondos de pensiones para afiliados del spp que residen en el exterior	Problemas referidos a la transferencia de fondos en el exterior spp	2	0	15
6	Pensión de Sobrevivencia	Inadecuada atención al usuario/problemas en la calidad de servicio	0	2	15
7	Desafiliación del Sistema Privado de Pensiones, Desincorporaciones	Demora en la atención de solicitud de nulidad de afiliación	1	0	12
8	Pensión de Invalidez	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	12
		Inadecuada atención al usuario/problemas en la calidad de servicio	1	0	13
9	Atención al público( no relacionado a las operaciones, productos y servicios ofrecidos por la empresa) (96)	Inadecuada atención al usuario/problemas en la calidad de servicio	2	0	11
10	Jubilación Anticipada	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	15

Total Promedio de Absolución	12
Total de Reclamos Pendientes	15
<b>Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre</b>	<b>128</b>

## Resumen de Reclamos Recibidos

### Reclamos Recibidos de los Usuarios del 01 de Enero al 31 de Marzo del 2016

Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de Habitat	A Favor del Usuario	
1	Afiliación al Sistema Privado de Pensiones	Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación	28	2	13
		Error en los datos de usuario registrado en le empresa	6	0	6
		Inadecuada atención al usuario/problemas en la calidad de servicio	1	1	6
2	Aportes del afiliado al Fondo Privado de Pensiones	Demora o falta de envío de los estados de cuenta	10	0	7
		Problemas relacionadas con el pago y acreditación de aportes de trabajador dependiente en la cuenta individual de capitalización	9	0	8
		Problemas relacionados a la información incluida en los estados de cuenta	10	0	8
3	Atención al Público (no relacionado a productos ofrecidos por la Empresa)	Inadecuada atención al usuario/problemas en la calidad de servicio	0	2	13
		fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	0	7
4	Cobranza de Aportes	Cobro indebido de intereses, comisiones gastos y tributos (tales como seguros. Itf, entre otros ca rgos , según corresponda)	2	0	6
		Problemas reclacionados a la gestión de cobranza de aportes	6	0	7
5	Desafiliación	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliado	1	1	6
6	Inversión del fondo de pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de pensiones	10	0	6
		Problemas relacionados a la información incluida en los estados de cuenta	4	0	14
7	Transferencias de fondos de pensiones para afiliados del spp que residen en el exterior	Problemas referidos a la transferencia de fondos en el exterior spp	2	2	6
8	Trasposos entre administradora de fondo de pensiones	Problemas relacionados a trasposos, distintos a los indicados en el numeral 69	2	0	6
		Demora en la atención de solicitud de traspaso	3	0	3
9	Brindar información al público(no cliente)sobre el sistema privado de pensiones	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	0	6
10	Otras operaciones, servicios y productos	Otros motivos	24	3	7

Total Promedio de Absolución	8 días
Total de Reclamos Pendientes	5
<b>Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre</b>	<b>138</b>

## Resumen de Reclamos Recibidos

### Reclamos Recibidos de los Usuarios del 01 de Octubre al 31 de Diciembre del 2015

Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de Habitat	A Favor del Usuario	
1	Afilación	Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación	14	3	11
		Otros motivos	3	1	12
2	Desafilación	Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	2	0	12
		Otros motivos	1	0	14
3	Trasposos	Problemas relacionados a Trasposos	2	0	10
4	Aportes	Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente	18	0	10
		Problemas relacionados a la cobranza de aportes	8	2	12
		Problemas relacionados al pago por defecto o exceso –SPP	1	1	13
		Problemas relacionados a la devolución de aportes	2	0	5
5	Bono de Reconocimiento	Falta de información de la AFP respecto al Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	1	0	10
6	Inversión del fondo de pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los fondos de pensiones	7	0	8
7	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada Atención al Usuario	3	5	11
		Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	3	4	11
		Otros motivos	1	4	11
<b>Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre</b>			<b>66</b>	<b>20</b>	<b>11</b>

Total de Reclamos Absueltos	86
Total de Reclamos Pendientes	31
<b>Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre</b>	<b>117</b>

## Resumen de Reclamos Recibidos

### Reclamos Recibidos de los Usuarios Del 01 de Julio al 30 de Setiembre del 2015

Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de Habitat	A Favor del Usuario	
1	Afiliación	Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación	16	11	12
		Otros motivos	0	7	2
2	Desafiliación	Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	2	0	6
3	Aportes	Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente	11	0	7
		Problemas relacionados a la cobranza de aportes	2	2	14
		Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación	0	2	9
		Problemas relacionados a la devolución de aportes	4	1	6
4	Inversión del fondo de pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los fondos de pensiones	20	0	6
5	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada Atención al Usuario	7	2	8
		Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	7	0	10
		Otros motivos	0	1	2
6	Otros	Otros motivos	6	1	8
<b>Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre</b>			<b>75</b>	<b>27</b>	<b>8</b>

Total de Reclamos Absueltos	102
Total de Reclamos Pendientes	3
<b>Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre</b>	<b>105</b>

## Resumen de Reclamos Recibidos

### Reclamos Recibidos de los Usuarios Del 01 de Abril al 30 de Junio del 2015

Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de Habitat	A Favor del Usuario	
1	Afiliación	Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación	20	1	7
2	Desafiliación	Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	1	0	13
3	Trasposos	Problemas relacionados a Trasposos	1	0	5
4	Aportes	Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente	12	0	5
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador independiente	2	0	6
		Problemas relacionados a la cobranza de aportes	7	0	10
		Otros motivos	1	0	10
5	Transferencia de Fondos de Pensiones para afiliados al SPP que residen en el exterior	Problemas referidos a la transferencia de fondos del SPP al exterior	3	0	9
6	Inversión del fondo de pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los fondos de pensiones	2	0	7
7	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada Atención al Usuario	15	7	6
		Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	9	1	7
		Otros motivos	0	2	8
<b>Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre</b>			<b>73</b>	<b>11</b>	<b>8</b>

Total de Reclamos Absueltos	84
Total de Reclamos Pendientes	17
<b>Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre</b>	<b>101</b>

## Resumen de Reclamos Recibidos

### Reclamos Recibidos de los Usuarios Del 01 de Enero al 31 de Marzo del 2015

Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de Habitat	A Favor del Usuario	
1	Afiliación	Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación	10	0	3
2	Aportes	Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente	10	0	3
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador independiente	2	0	2
		Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	12	0	3
3	Desafiliación	Otros motivos	1	0	11
4	Inversión del fondo de pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los fondos de pensiones	2	0	5
5	Seguros previsionales - sobrevivencia	Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1	0	14
6	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada Atención al Usuario	17	9	4
		Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	3	0	5
7	Trasposos	Problemas relacionados a Trasposos	1	1	4
<b>Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre</b>			<b>59</b>	<b>10</b>	<b>5</b>

Total de Reclamos Absueltos	69
Total de Reclamos Pendientes	2
<b>Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre</b>	<b>71</b>



## Resumen de Reclamos Recibidos

### Reclamos Recibidos de los Usuarios Del 01 de Octubre al 31 de Diciembre del 2014

Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de Habitat	A favor del Usuario	
1	Afiliación	Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación	11	1	6
2	Aportes	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	60	3	5
		Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado	10	0	7
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente	18	0	5
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador independiente	11	0	5
3	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada Atención al Usuario	7	17	6
		Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	1	0	5
<b>Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre</b>			<b>118</b>	<b>21</b>	<b>6</b>

Total de Reclamos Absueltos	139
Total de Reclamos Pendientes	2
<b>Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre</b>	<b>141</b>

## Resumen de Reclamos Recibidos

### Reclamos Recibidos de los Usuarios Del 01 de Julio al 30 de Setiembre del 2014

Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de Habitat	A Favor del Usuario	
1	Afiliación	Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación	35	4	4
2	Aportes	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	1	0	4
		Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado	2	1	8
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente	16	0	5
		Problemas relacionados a la cobranza de aportes	1	0	5
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador independiente	4	0	6
3	Desafiliación	Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	1	0	4
4	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada Atención al Usuario	7	18	5
5	Transferencia de Fondos de Pensiones para afiliados en el SPP que residen en el exterior	Problemas referidos a la transferencia de fondos del SPP al exterior	1	0	7
6	Trasposos	Problemas relacionados a Trasposos	3	0	4
<b>Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre</b>			<b>71</b>	<b>23</b>	<b>5</b>

Total de Reclamos Absueltos	94
Total de Reclamos Pendientes	2
<b>Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre</b>	<b>96</b>

## Resumen de Reclamos Recibidos

### Reclamos Recibidos de los Usuarios Del 01 de Abril al 30 de Junio del 2014

Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de Habitat	A favor del Usuario	
1	Afiliación	Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación	14	0	4
2	Aportes	Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	1	0	1
		Problemas relacionados a la cobranza de aportes	1	0	2
		Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	2	0	7
		Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado	1	0	2
		Problemas relacionados al pago por defecto o exceso	2	0	7
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente	8	0	3
3	Desafiliación	Otros motivos (detallar en Reporte 24 - B)	1	0	12
4	Servicio de Atención al Usuario	Otros motivos (detallar en Reporte 24 - B)	1	8	6
<b>Total de Reclamos Recibidos</b>			<b>31</b>	<b>8</b>	<b>5</b>

Total de Reclamos Absueltos	39
Total de Reclamos Pendientes	0
<b>Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre</b>	<b>39</b>

## Resumen de Reclamos Recibidos

### Reclamos Recibidos de los Usuarios Del 01 de Enero al 31 de Marzo del 2014

Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de Habitat	A favor del Usuario	
1	Afiliación	Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación	7	0	8
2	Aportes	Problemas relacionados a aportes voluntarios	5	0	2
		Problemas relacionados a la cobranza de aportes	4	0	2
		Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado	3	0	3
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente	5	0	2
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador independiente	2	0	3
		Otros motivos (detallar en Reporte 24 - B)	6	0	3
3	Bono de Reconocimiento	Falta de información de la AFP respecto al Bono de Reconocimiento y los Bonos Complementarios	1	0	3
4	Desafiliación	Otros motivos (detallar en Reporte 24 - B)	3	0	3
5	Inversión del Fondo de Pensiones	Otros motivos (detallar en Reporte 24 - B)	1	0	3
6	Seguros Previsionales - Invalidez	Otros motivos (detallar en Reporte 24 - B)	1	0	1
7	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada Atención al Usuario	0	1	2
		Otros motivos (detallar en Reporte 24 - B)	4	3	2
8	Trasposos	Problemas relacionados a Trasposos	1	0	1
9	Otras Operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte 24-B)	Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	3	1	2
		Otros motivos (detallar en Reporte 24 - B)	2	0	2
<b>Total de Reclamos Recibidos</b>			<b>48</b>	<b>5</b>	<b>3</b>

Total de Reclamos Absueltos	53
Total de Reclamos Pendientes	3
<b>Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre</b>	<b>56</b>

## Resumen de Reclamos Recibidos

### Reclamos Recibidos de los Usuarios Del 01 de Octubre al 31 de Diciembre del 2013

Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de Habitat	A favor del Usuario	
1	Aportes	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	1	0	4
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente	1	0	7
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador independiente	1	0	8
2	Brindar Información Sobre el SPP	Otros motivos (detallar en Reporte 24 - B)	1	0	2
3	Desafiliación	Demora en la Atención de la solicitud de anulación de afiliación	1	0	3
		Otros motivos (detallar en Reporte 24 - B)	3	0	4
4	Otras Operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte 24-B)	Inadecuada atención al usuario	1	1	5
		Otros motivos (detallar en Reporte 24 - B)	1	1	3
		Problemas relacionados a aportes voluntarios	1	0	5
5	Servicio de Atención al Usuario	Otros motivos (detallar en Reporte 24 - B)	0	2	1
<b>Total de Reclamos Recibidos</b>			<b>11</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

Total de Reclamos Absueltos	15
Total de Reclamos Pendientes	0
<b>Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre</b>	<b>15</b>

## Resumen de Reclamos Recibidos

### Reclamos Recibidos de los Usuarios Del 01 de Julio al 30 de Setiembre del 2013

Nro.	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de Habitat	A favor del Usuario	
1	Aportes	Problemas relacionados a aportes voluntarios	1	0	5
		Problemas relacionados a la cobranza de aportes	1	0	4
		Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado	3	0	7
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente	1	0	10
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador independiente	2	0	8
		Otros motivos (detallar en Reporte 24 - B)	3	0	9
2	Afiliación	Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación	9	10	8
		Otros motivos (detallar en Reporte 24 - B)	2	1	7
3	Servicio de Atención al Usuario	Otros motivos (detallar en Reporte 24 - B)	0	2	9
4	Trasposos	Otros motivos (detallar en Reporte 24 - B)	1	0	12
5	Otras Operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte 24-B)	Inadecuada atención al usuario	0	1	14
		Otros motivos (detallar en Reporte 24 - B)	1	0	15
<b>Total de Reclamos Recibidos</b>			<b>31</b>	<b>8</b>	<b>5</b>

Total de Reclamos Absueltos	38
Total de Reclamos Pendientes	14
<b>Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre</b>	<b>52</b>