

Resumen de Reclamos Recibidos

Reclamos Recibidos de los Usuarios del 01 de Enero al 31 de Marzo del 2019

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	10	1	6
		Inadecuada atención al usuario	1	8	13
		Otros motivos	0	1	11
2	Inversiones del Fondo de Pensiones	Disconformidad con rentabilidad de Fondos	18	0	7
3	Afilación	Problemas sobre proceso de incorporación	14	0	4
		Otros motivos	0	1	14
4	Aportes	Problemas relacionados a devolución aportes	3	1	4
		Problema con pago de aportes trab.dependiente	2	1	10
		Problema con pago de aportes trab.independiente	0	1	11
		Problemas relacionados a aportes voluntarios	1	2	10
5	Cobranza	Problemas sobre Cobranza Aportes	16	0	5
6	Acreditación y Pagos	Problemas referidos a información EECC	6	2	7
		Problemas relacionados a la Acreditación	0	1	15
7	Traspasos	Demora en atención solicitud Traspaso	3	0	3
		Problemas relacionados a Traspaso	4	0	7
8	Ben Jubilación	Problemas/Demora calculo y monto pensión	1	0	2
		Problemas/Demora otorgamiento y pago de pensión	1	0	7
		Otros motivos	1	1	12
9	Ben Invalidez	Problemas/Demora otorgamiento y pago de pensión	1	1	3
10	Ben Bonos	Falta información sobre BDR BCPM BCJA BRC	1	0	15
11	Desincorporaciones	Problemas referidos a TFE	2	0	12
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre			85	21	7

Total de Reclamos Absueltos	106
Total de Reclamos Pendientes	13
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre	119

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
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre			126	22	9

Total de Reclamos Absueltos	148
Total de Reclamos Pendientes	10
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre	158

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
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre			81	30	9

Total de Reclamos Absueltos	111
Total de Reclamos Pendientes	9
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre	120

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
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre			81	13	6

Total de Reclamos Absueltos	94
Total de Reclamos Pendientes	13
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre	107

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 afectan 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
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre			67	14	7

Total de Reclamos Absueltos	81
Total de Reclamos Pendientes	12
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre	93

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
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre			74	20	7

Total de Reclamos Absueltos	94
Total de Reclamos Pendientes	7
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre	101

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
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre			80	27	7

Total de Reclamos Absueltos	107
Total de Reclamos Pendientes	11
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre	118

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
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre			66	28	6

Total de Reclamos Absueltos	94
Total de Reclamos Pendientes	7
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre	101

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
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre			65	30	6

Total de Reclamos Absueltos	95
Total de Reclamos Pendientes	7
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre	102

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
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre			79	19	11

Total de Reclamos Absueltos	98
Total de Reclamos Pendientes	8
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre	106

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
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre	98

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	Afilacion 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 le empresa	7	14	11
		Inadecuada atencion al usuario/problemas en la calidad de servicio	3	2	12
2	Aportes del afiliado al Fondo Privado de Pensiones	Problemas relacionados a la devolucion de aportes del afiliado	3	1	13
		Problemas relacionados a la gestion de cobranzas de aportes	5	1	13
		Problemas relacionados a la informacion incluida en los estados de cuenta	8	0	12
3	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la gestion de cobranzas de aportes	16	5	12
		Error en los datos de usuario registrado en le empresa	0	1	15
4	Trasposos entre administradora de fondo de pensiones	Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	1	0	11
		Error en los datos de usuario registrado en le 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 atencion al usuario/problemas en la calidad de servicio	0	2	15
7	Desafiliación del Sistema Privado de Pensiones, Desincorporaciones	Demora en la atencion de solicitud de nulidad de afiliación	1	0	12
8	Pension de Invalidez	Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	1	0	12
		Inadecuada atencion al usuario/problemas en la calidad de servicio	1	0	13
9	Atencion al publico(no relacionado a las operaciones, productos y servicios ofrecidos por la empresa) (96)	Inadecuada atencion al usuario/problemas en la calidad de servicio	2	0	11
10	Jubilación Anticipada	Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	0	1	15

Total Promedio de Absolución	12
Total de Reclamos Pendientes	15
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre	128

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	Afilación 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 cargos, según corresponda)	2	0	6
		Problemas reclacionados a la gestión de cobranza de aportes	6	0	7
5	Desafilación	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 trasposo	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
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre	138

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	Afiliación	Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación	14	3	11
		Otros motivos	3	1	12
2	Desafiliación	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
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre			66	20	11

Total de Reclamos Absueltos	86
Total de Reclamos Pendientes	31
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre	117

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
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre			75	27	8

Total de Reclamos Absueltos	102
Total de Reclamos Pendientes	3
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre	105

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
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre			73	11	8

Total de Reclamos Absueltos	84
Total de Reclamos Pendientes	17
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre	101

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
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre			59	10	5

Total de Reclamos Absueltos	69
Total de Reclamos Pendientes	2
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre	71

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
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre			118	21	6

Total de Reclamos Absueltos	139
Total de Reclamos Pendientes	2
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre	141

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
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre			71	23	5

Total de Reclamos Absueltos	94
Total de Reclamos Pendientes	2
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre	96

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
Total de Reclamos Recibidos			31	8	5

Total de Reclamos Absueltos	39
Total de Reclamos Pendientes	0
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre	39

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
Total de Reclamos Recibidos			48	5	3

Total de Reclamos Absueltos	53
Total de Reclamos Pendientes	3
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre	56

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
Total de Reclamos Recibidos			11	4	4

Total de Reclamos Absueltos	15
Total de Reclamos Pendientes	0
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre	15

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
Total de Reclamos Recibidos			31	8	5

Total de Reclamos Absueltos	38
Total de Reclamos Pendientes	14
Total de Reclamos Recibidos en el Trimestre	52